



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Propuesta para mejorar la calidad del servicio del Centro Emergencia Mujer
Comisaria Sectorial Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Príncipe Acuña, Jean Franco (ORCID: 0000-0003-0518-012X)

ASESOR:

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas**

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi Shenita, que me dejó su fortaleza y su perseverancia, a mi papá Franco quien siempre motivó mi crecimiento profesional, a mi hermana Odaliz que siempre está ahí para mí, a mi hermana Yubitza que me enseñó que la dureza también es amor y a mi hijo Lhiam por su amor incondicional.

Jean Franco.

Agradecimiento

Mi agradecimiento al Programa Nacional AURORA por permitirme desarrollar mi trabajo de investigación en el Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires.

Agradezco también a mi asesor de investigación por su experiencia profesional, sus valiosos conocimientos y su orientación permanente, que contribuyeron significativamente en la presente investigación.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	52

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de la población de estudio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires. Periodo: enero-mayo 2021, según sexo y grupo etario.	16
Tabla 2	Distribución de la muestra de estudio del Centro Emergencia Mujer Comisaría Sectorial Buenos Aires, en el periodo marzo, abril y mayo del año 2021, según género y grupo etario.	17
Tabla 3	Niveles de la calidad de servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote.	23
Tabla 4	Niveles de calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, según género.	24
Tabla 5	Niveles de calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, según grupo etario.	24
Tabla 6	Niveles de calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, según estado civil.	25
Tabla 7	Niveles de calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, según grado de instrucción.	26
Tabla 8	<i>Niveles de calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, según dimensiones</i>	27
Tabla 9	<i>Niveles de calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, según indicadores de las dimensiones del estudio.</i>	28

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo, elaborar una propuesta para mejorar la calidad del servicio del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2021. El enfoque metodológico aplicado fue la investigación mixta: cuantitativo - cualitativo, con diseño no experimental, transversal - descriptivo propositivo. Se utilizó las técnicas de recolección de datos: La encuesta y la entrevista en profundidad. La muestra de estudio, estuvo constituida por 117 beneficiarios del CEM. Para el análisis de datos CUAN se utilizó la estadística descriptiva y para la CUAL, la categorización de la información. Entre sus resultados, se determinó que el 56,4 % de beneficiarios perciben un nivel bueno la calidad del servicio, por otro lado, se identificó algunas limitaciones y dificultades que condicionan la calidad del servicio. Concluyendo, que los planteamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio en el CEM son: Regulación del marco normativo orientada hacia la mejora continua, coordinación intersectorial oportuna, trabajo articulado entre las áreas del CEM; fortalecimiento de buenas prácticas del servicio, capacitación del personal de atención; promoción de la participación activa de los beneficiarios, implementación de un sistema promoción de los servicios del CEM.

Palabras clave: Calidad del servicio, propuesta de mejora, Centro Emergencia Mujer.

ABSTRACT

The objective of the study was to develop a proposal to improve the quality of the service of the Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2021. The methodological approach applied was mixed research: quantitative - qualitative, with non-experimental design, cross-sectional - descriptive purposeful. Data collection techniques were used: The survey and the in-depth interview. The study sample consisted of 117 CEM beneficiaries. Descriptive statistics were used for the analysis of the QUAN data and for the QUAL, the categorization of the information. Among its results, it was determined that 56.4% of beneficiaries perceive the quality of the service as a good level, on the other hand, some limitations and difficulties that condition the quality of the service were identified. Concluding, that the strategic approaches to improve the quality of the service in the CEM are: Regulation of the normative framework oriented towards continuous improvement, timely intersectoral coordination, articulated work between the CEM areas; strengthening of good service practices, training of care personnel; promotion of the active participation of beneficiaries, implementation of a system promoting CEM services.

Keywords: Quality of service, proposal for improvement, Women's Emergency Center.

I. INTRODUCCIÓN

En el marco del proceso de modernización de la gestión pública, una de las principales acciones, es optimizar la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía, tener un amplio conocimiento acerca de las necesidades y expectativas, permitirá planificar, diseñar y producir servicios adecuados y altamente eficientes (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2013). En tal sentido, la calidad del servicio es el conjunto de lineamientos y estrategias que se fundamenta en una aplicación técnica y funcional, donde la técnica valora las expectativas del usuario y la funcional valora el servicio que se ofrece (Grönroos, 1984 citado por Donabedian, 1990). Asimismo, para Matsumoto (2014) es la apreciación que tiene el cliente en cuanto a un servicio recibido, es decir, resulta del balance entre su percepción frente a la expectativa, específicamente se trata del resultado entre lo que espera y lo que recibe del servicio.

Para Burga (2020) y Linares (2021) las organizaciones públicas y privadas en Europa y en países latinoamericanos, han modernizado sus sistemas administrativos, con el propósito de brindar servicios eficientes al ciudadano, a fin de generar una competitividad y mantener o elevar una posición de ventaja entre estos sectores, a su vez han modernizado sus procesos e implementado sistemas de atención sofisticados que están a la vanguardia. Linares (2021) menciona que en el marco de la globalización y modernización de los estados se han formado estrategias en las que se han reestructurado procedimientos haciéndolos más eficientes, como los avances tecnológicos, económicos y socioculturales en cuanto a la gestión de la calidad se trata, siempre en beneficio de la población.

En este sentido, la gestión pública está al servicio de los ciudadanos, el Estado, en cada una de sus instituciones, debe asumir compromisos y establecer prioridades partiendo de las necesidades de la ciudadanía, en las instituciones del Estado hay sin duda una preocupación por conocer de qué manera se dan estas prestaciones y como son percibidas por los ciudadanos, cuando se ofrece un servicio es imperativo preocuparse por la prestación que recibe el usuario, la vida de las personas, su bienestar y el que obtengan servicios de calidad es la obligación ineludible del Estado, en ese sentido un servicio para que sea de calidad, requiere que las intervenciones estén alineadas a las políticas públicas que están en relación

a las necesidades de la ciudadanía (Malpartida, 2017; Montañez, 2019 y Álvarez, 2020).

A nivel nacional de acuerdo a la política de Modernización de la Gestión Pública, menciona que en los últimos diez años el presupuesto público ha tenido un incremento sustancial, a través de una adecuada recaudación fiscal, sin embargo, las instituciones del Estado, continúan con una gestión ineficiente, en cuanto a bienes y servicios se trata, lo cual impide proveer eficiente y eficazmente los servicios públicos de calidad a la ciudadanía, en tal sentido lo que se necesita no solo está en función de cumplir con sus expectativas, sino que la función pública sea eficiente con una constante optimización de la calidad del servicio. (PCM, 2015; 2019).

Es así que, desde que se creó el primer Centro Emergencia Mujer (CEM), se comprendió que existe una necesidad de que estén bajo la implementación y supervisión de un programa que administre recursos y que tenga un alcance en todo el territorio nacional, es por esta razón que se creó el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS), ahora denominado Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA (Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano [PROMUDEH], 1999; 2001); asimismo, con el Decreto Legislativo N° 1098 se aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) en donde se le da la rectoría de las políticas sectoriales y nacionales de los derechos de las mujeres, además de prevenir, proteger y atender a mujeres que son víctimas de violencia (Congreso de la República del Perú, 2012; MIMP, 2019).

Es por esta razón que el MIMP, a través del Programa nacional AURORA con sus CEM a nivel nacional ofrecen servicios de atención multidisciplinaria e integral a las víctimas de violencia en sus diferentes modalidades y sin restricciones, de acuerdo a Malpartida (2017) un CEM es un servicio interdisciplinario y especializado que está orientado al servicio de usuarios víctimas de violencia. En el Perú, existen hasta la fecha 245 CEM de atención regular y un CEM en centro de salud, que brindan atención de lunes a viernes en horarios de 8 horas y 170 CEM en comisarías, con atención de 7 días a la semana durante las

24 horas del día. De los mencionados en la provincia del Santa, existen 02 CEM regulares y 04 CEM en comisaria, siendo el CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires, uno de los establecimientos con mayor demanda de usuarios, siendo, además, el responsable de atención frente a casos de violencia emblemáticos en la ciudad, desde su inauguración en agosto del 2018 (MIMP, 2021)

En el informe de adjuntía N°007-2019-DP/ADM de la Defensoría del Pueblo acerca de la supervisión de los CEM que se llevó a nivel nacional, se evidencia que no cuentan con la infraestructura necesaria para la atención, ya que carecen de espacios y mobiliario, no hay acceso a servicios higiénicos, además de no contar con agua potable; por otro lado, las acciones del personal de atención frente al servicio que ofrecen, no tienen relación con la guía de atención institucional; por otro lado en el informe también menciona que el MIMP, realiza capacitaciones al personal de los CEM para un mejor servicio, sin embargo, no se evidencia un monitoreo y/o supervisión de los servicios a nivel nacional (PNCVFS, 2008; Defensoría del Pueblo, 2018; 2019).

Asimismo, el informe menciona que el CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires, no ha sido supervisado, probablemente porque recientemente fue inaugurado, tampoco que sus colaboradores hayan sido capacitados; asimismo en una entrevista con el coordinador de la institución el Lic. Michel Torres Camacho, menciona que a la fecha no se advierte información en los archivos de que el CEM haya sido supervisado, por otro lado, se realiza un balance con respecto al libro de reclamaciones del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires en el cual a partir de su inauguración, se han registrado entre quejas y reclamos, un promedio de tres por semana.

De lo descrito, se advierte dificultades en el ofrecimiento del servicio del CEM CIA Sectorial Buenos Aires, afectando la calidad del servicio que se brinda a los beneficiarios, por esta razón es importante identificar cuáles son los factores, limitaciones y dificultades que se presentan en el servicio. Si bien se han dado algunos estudios de investigación acerca de la calidad del servicio que ofrecen los CEM, es el primer estudio en proponer lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención que ofrece la institución, de continuar con la

prestación de servicio como se viene presentando, generará desprestigio institucional y una percepción negativa de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se ve por conveniente realizar un estudio en el que se pretende identificar y describir la gestión de calidad del servicio, entendiéndose que al brindar un servicio a una población que por su condición demuestran vulnerabilidad, además de diferentes problemas psicosociales, es necesario tener una atención acorde al perfil de las víctimas de acuerdo a las necesidades y particularidades de cada caso, con una intervención en función con los enfoques y principios establecidos en la Ley N° 30364 y sus diferentes modificatorias que a lo largo de los últimos años se han venido implementando, además del protocolo institucional que es de conocimiento de todos los colaboradores de la institución, donde se especifica que la atención se realiza de forma personalizada, con la finalidad de advertir su situación actual, y un seguimiento a fin de que los beneficiarios tengan un acompañamiento por los profesionales del CEM (Congreso de la república del Perú, 2016; 2019; MIMP, 2016; Programa Nacional AURORA, 2021 y MIMP, 2021)

Ante la realidad problemática descrita, se formula el problema de investigación ¿Qué planteamientos estratégicos debe contener una propuesta para mejorar la calidad del servicio del Centro Emergencia Mujer Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, 2021?

En relación a las razones que justifican el estudio, es básicamente proponer planteamientos estratégicos de acuerdo a las políticas nacionales e internacionales en función a una gestión calidad eficiente de manera que pueda contribuir a mejorar el servicio, teniendo en cuenta las capacidades de los colaboradores y a la percepción del usuario (MIMP, 2016).

Con respecto a la justificación teórica, no existen estudios previos o una aproximación teórica para medir y analizar las dificultades y limitaciones que condicionan la calidad del servicio en el CEM, es por esta razón que se pretende implementar en este sector, debido al servicio que presta a víctimas de violencia, con la intención de proponer lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio, contribuyendo así con información confiable, para profundizar en estudios

posteriores, además de que permitirá tener un instrumento debidamente validado para este sector..

De su justificación práctica, a partir de un análisis ecuánime de la información que se obtendrá, permitirá realizar deducciones y conjeturas acerca de la calidad del servicio del CEM, a partir de ello, implementar una propuesta de mejora, con la finalidad de una prestación del servicio más eficiente y que estén acorde tanto a las expectativas como a las necesidades de los que reciben el servicio. Asimismo, este estudio tendrá un importante aporte, debido a que se adaptará una escala valorativa como instrumento cuantitativo y la implementación de una guía de entrevista como instrumento cualitativo, que serán aplicados a una determinada población, con la finalidad de obtener información, de acuerdo a cada uno de los objetivos.

De su relevancia social, al tener un claro entendimiento con respecto a cómo se percibe la calidad del servicio y cuáles serían las limitaciones y dificultades que se presentan, permitirá en esencia fortalecer y mejorar políticas públicas ya existentes en cuanto a la calidad de los servicios frente a la violencia. A su vez, se puede plantear propuestas con el propósito de mejorar la calidad del servicio que se ofrece en el CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires a fin de beneficiar directamente a los beneficiarios y así contribuir a una sociedad más equilibrada y en igualdad de condiciones en cuanto a la prestación de este servicio.

Para tal efecto, se plantean los siguientes objetivos, de su objetivo general: Elaborar una propuesta dirigida a mejorar la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, 2021; y como objetivos específicos:

Analizar la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, 2021, según las dimensiones del estudio: estructura, proceso y resultado, percibido por los beneficiarios.

Develar las dificultades y limitaciones que condicionan la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, 2021.

Proponer planteamientos estratégicos orientados a mejorar la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes de estudio: A nivel internacional, se tiene a Bustamante, Zerda, Obando & Tello (2020) quienes en su artículo científico titulado *“Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador”*. Para este estudio se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, además de transeccional, con alcance descriptivo, y una población de estudio constituida por los habitantes de la ciudad de Guayaquil, y mediante un muestreo probabilística constituida por una muestra de 533 individuos. Se concluyó que, las percepciones de los servicios generales de hombres y mujeres son satisfechas y totalmente satisfechas, evidenciando una apreciación conjunta de alto valor, las cuales son claramente percibidas positivamente por los usuarios.

Numpaqué, Buitrago & Pardo (2019) en su artículo científico *“Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario”*. Estudio con enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y de corte transversal, con una población constituida por pacientes que han sido atendidos en el área de cirugía del sector público de Boyacá, para tal efecto se empleó una muestra de 276 usuarios. Concluyen que, los aspectos que son de mayor valor para los usuarios en lo que respecta a la calidad subjetiva, es un trato individualizado, la amabilidad que muestran los colaboradores, por otro lado, frente a la calidad objetiva se acentúan el aspecto físico de los colaboradores, la infraestructura, la tecnología y el mobiliario, asimismo en cuanto a su percepción del paciente frente a los servicios que se le ofrece, es un factor determinante para establecer planes que se enfoquen en mejorar los servicios de salud.

Asimismo, para Álvarez, González, Del Río & Durán (2019) en su artículo científico sobre la relación entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción en los centros deportivos y de salud, estudio de enfoque cuantitativo, de alcance descriptiva correlacional, la población estuvo constituida por 1512 usuarios, se empleó una muestra a 206 usuarios. Concluyen que es importante tener en cuenta que implementar mejoras en la calidad de los servicios, asimismo es preciso que se tome en cuenta lo que manifiestan los usuarios.

Contreras, Fraile & Suárez (2019) en su artículo científico en donde se analizó la calidad de servicios administrativos, en una institución educativa colombiana. Estudio de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, a través de un método sistemático, se obtuvo una muestra de 832 estudiantes. Se concluyó que, la calidad de los servicios académicos administrativos, son percibidas por los estudiantes como buena, esta información permite una toma de decisiones precisas, que dirigen a una mejor prestación continua de la calidad del servicio.

Arciniegas & Mejías (2017) en su artículo científico, sobre calidad de servicios prestados en la universidad Militar Nueva Granada, asimismo se realizó un análisis factorial y de regresión múltiple. Estudio de enfoque cuantitativo, la población estuvo constituida por 754 estudiantes, se obtuvo una muestra de 198 a través de un muestreo no probabilístico. Concluyeron que, los estudiantes están conformes con los servicios que les son brindados, además el estudio permitió contribuir, a la implementación de lineamientos para mejorar las estrategias de calidad.

Ros (2016) en su tesis doctoral sobre la satisfacción y la calidad percibida de los servicios ofrecidos a usuarios con discapacidad intelectual en la ciudad de Murcia. En su estudio experimental, utilizó la técnica del cuestionario para obtener información, su población y a la vez su muestra está constituida por 143 encuestados. Concluyó que la relación entre sus variables es significativa tomando en cuenta la valoración que los usuarios dan sobre la reacción comportamental y su interacción que tiene el profesional a la hora de atender su problema, asimismo menciona que es importante que el que brinda el servicio no simplemente debe tener el conocimiento, sino también debe ser empático para tener una relación de confianza con el usuario.

A nivel nacional, se encuentran estudios como el de Linares (2021) en su tesis de maestría titulada *“Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019”*. Este estudio presenta un enfoque cuantitativo, con un diseño de estudio no experimental, con nivel de alcance correlacional, con una población de estudio conformada por 70 usuarias, de las cuales se tomó una muestra de 34 usuarias, concluyó que está directamente

relacionada las dimensiones de admisión, atención social, atención psicología e intervención legal con la satisfacción del usuario (alta significancia).

Torres (2020) en su tesis de maestría titulada *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020”*. Empleo un estudio de enfoque cuantitativo, con un diseño de estudio no experimental y transversal, con un nivel de alcance descriptivo y correlacional, con una muestra constituida por 80 usuarios. Concluyó que entre la calidad del servicio que se ofrece y la satisfacción de los usuarios mantiene una relación significativa y directa

Herrera (2020) en su investigación de maestría titulada *“Medidas de protección y satisfacción en usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019”*. Estudio de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, con una muestra constituida por 94 usuarias. Concluyó que la satisfacción de las usuarias está relacionada directamente a la obtención de sus medidas de protección que son emitidas por el juzgado de familia.

Gutiérrez & Mendoza (2019) en su artículo científico sobre el periodo de espera y la relación con la calidad en la atención en usuarios del servicio de odontoestomatología intervenidos en la sala de cirugía. Estudio con alcance descriptivo, transversal y prospectivo, la población de los 140 pacientes del servicio, se tomó una muestra representativa de 84 pacientes, concluyeron que, existe una conexión contrapuesta entre la apreciación de la eficacia y el tiempo que demora la atención; por otro lado, la insatisfacción de los pacientes tiene que ver con el daño de su calidad de vida, más que con el tiempo que demora su atención.

Para Montañez (2018) en su tesis de maestría titulada *“Propuesta para mejorar la calidad del servicio de salud del hospital San Juan de Dios – Caraz, 2018”*. En este estudio se empleó un enfoque mixto, con un diseño no experimental, con una muestra de 111 usuarios. Concluyó que existen insuficiencias en el servicio, usuarios la perciben como un servicio regular, los elementos que condicionan son, una infraestructura inadecuada, un equipo profesional desinteresado y con un nivel bajo de compromiso, comunicación inadecuada entre médico-paciente, retraso en la prestación de la atención, además de maltrato al

paciente, por esta razón que se requiere un cambio, es por ello que se diseña una propuesta en función a planteamientos estratégicos del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001: 2015) y el enfoque de política nacional de modernización de la gestión pública al 2021

Respecta a los planteamientos teóricos que sustentan la variable de estudio: calidad del servicio. Entre sus concepciones, se tiene a Pizzo (2013, citado en, Solórzano y Aceves, 2013) quien concibe a la calidad del servicio, como la capacidad que se tiene para descifrar necesidades y expectativas de potenciales clientes, con el fin de ofrecer servicios más accesibles, que sean adecuados, de respuesta rápida, flexibles, de utilidad, seguros y confiables, además de oportunos, incluso bajo circunstancias inesperadas, con el objetivo de que el cliente se sienta atendido y servido, con eficiencia. En esta misma línea, una estrategia que se desarrolle de forma eficaz, en cuanto a la atención que se brinda al cliente dentro de una entidad, consentirá que se ofrezca un servicio adecuado y de muy alto valor, lo que nos permitirá responder eficientemente a las necesidades de los clientes (Jiménez & Gamboa, 2016). Por su parte, Matsumoto (2014) define a la calidad del servicio, como el resultado del proceso de valoración en el que el usuario coteja las expectativas frente a sus percepciones. Es decir, un servicio es de calidad mediante la diferencia del servicio que se espera y el que se recibe.

Por otra parte, Zeithalm y Bitner (2001) mencionado por Bustamante et al. (2020) considera que las expectativas de los usuarios tienen dos componentes importantes, la primera es el servicio deseado, se entiende que es lo que se espera recibir, mientras que la segunda es el servicio adecuado, se entiende que es lo mínimo tolerable que se puede aceptar recibir, aduciendo que la calidad representa a un proceso de mejora continua.

En lo que *respecta las teorías que fundamentan la calidad de servicio*, es a partir de la década de los 60 cuando estos estudios toman importancia, desde ese momento se han presentado diversas propuestas que han sido reconocidas y por las que han existido diversas discusiones, respecto a cómo se va a definir y cuál será la estrategia para medir la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985; 1988; 1993; Duque, 2005).

Una de las primeras teorías, lo constituye la teoría de Deming, quien presenta catorce principios que componen su enfoque y que están directamente relacionados con incrementar la calidad, basada en una reducción de costos, además su aporte más significativo es el conocido como ciclo de Deming (planear-hacer-verificar-actuar), ello consiste en definir un plan, ponerla en práctica, revisar su progreso, para corregir y ejecutar las mejoras, con la finalidad de obtener una calidad total (Álvarez, 2017).

La teoría de Juran, habla sobre el control total y su aportación más importante es la trilogía de Juran, (planificación-control-mejoramiento), dentro de la planificación de la calidad, está desarrollar productos y procesos que se requieran para satisfacer a potenciales clientes, en las que se tiene que identificar a los clientes, saber cuáles son sus necesidades, desarrollar productos y servicios de acuerdo a esas necesidades, para al final, dirigir los planes que resulten; el control de la calidad actúa directamente en los operadores, su principal objetivo es observar que estos procesos se lleven acorde a la máxima efectividad, en donde se evalúa cómo se comporta la calidad, se hace una comparación con los objetivos, y se actúa sobre esas diferencias; en cuanto a la mejora de la calidad, es el proceso en el que las acciones premeditadas son determinadas por las gerencias, se establece la infraestructura que se requiere para el logro de los objetivos, identifica cuáles son las limitaciones y sobre ellas actúa para contrarrestarlas, implementa equipos para cada proyecto teniendo en cuenta sus responsabilidades y sus capacidades para ser completados, asimismo es necesario que proporcionen recurso, refuercen la motivación y una instrucción necesaria para cada equipo (Álvarez, 2017 & López, 2019).

Asimismo, el modelo teórico que más se ha estudiado en la calidad de servicio es el de Parasuraman et al. (1985) exponiendo que los clientes toman en cuenta una serie de indicadores al evaluar la calidad del servicio que se ofrece, inicialmente se llegaron a identificar diez dimensiones de calidad del servicio, las cuales están relacionadas, su importancia dependía del servicio que se ofrecía y del tipo de cliente que lo adquiriría; en estudios posteriores por los mismos autores redujeron estas dimensiones a cinco, que actualmente se conocen como: los

elementos tangibles, son los que acompañan y apoyan al servicio, la fiabilidad, es realizar un servicio confiable y adecuado, capacidad de respuesta, es la disposición que se tiene para proporcionar un servicio rápido y eficiente, la seguridad, son los conocimientos y sus habilidades que inspiran confianza al usuario, la empatía, es el trato personalizado que está en función a las necesidades del cliente (Camisón, Cruz & Gonzales, 2006).

Para Mayer, Bowen y Moulton (2003) la calidad de servicio se basa en un modelo bidimensional entre el proceso de servicio que está vinculada a la satisfacción, y que dependen de las percepciones y el estado anímico del cliente. En la primera la conforman los descriptores fijos (estructurales), y en la segunda la conforman los descriptores variables (situacionales). En esa misma línea para Donabedian (1990) existen tres componentes de la calidad del servicio, *el componente técnico*, es el que está ligado a la ciencia y la tecnología, se encarga del manejo que se le da al problema, de tal manera que el beneficio resultante sea el más óptimo sin generar algún tipo de riesgo; *el componente interpersonal*, es el que se basa en las relaciones interpersonales, siguen normas y valores sociales, asociada a la ética profesional, las expectativas y aspiraciones de cada individuo; *el componente aspectos de confort*, es un elemento que está en el ambiente y que contribuyen directamente en que la atención sea más confortable (Chávez & Molina, 2015). Es así que Donabedian (1988; 2001) plantea un modelo teórico aplicable a cualquier organización que brinda servicios, el cual la estructura en tres dimensiones como son estructura, proceso y resultado, las cuales se describen a continuación:

La dimensión de estructura: habla acerca de los medios disponibles para la atención, en este sentido, la estructura consiste en características de la organización de los recursos humanos, los recursos materiales, así como la infraestructura y el mobiliario (Donabedian, 1988; 2001; Álvarez, 2017 & Montañez, 2019). Esta dimensión mide la calidad del servicio que se basa en la disponibilidad de los medios para la prestación del servicio, una manera habitual en la que se asegura una estructura adecuada es mediante la acreditación (Salinas & Gonzales, 2006).

La dimensión de proceso, habla acerca de los métodos, específicamente se refiere al conjunto de procedimientos que se llevan a cabo durante la atención, como son las normas y protocolos, las relaciones interpersonales, las habilidades, sus destrezas que cada colaborador, además de su actitud personal (Donabedian, 1988 en Montañez, 2019). Asimismo, para Salinas y González (2006) y Álvarez (2017) el proceso consiste en organizar y planificar la prestación del servicio, desarrollada en base a la premisa de que es mejor aplicar el conocimiento disponible y la tecnología en forma racional y con una planificación adecuada. La mejor forma de asegurar la calidad de los procesos es a través de un incremento continuo de aprendizajes sistematizando información que se encuentran disponibles en guías y protocolos que implementan las entidades de prestación de servicios (Aranaz, Aibar, Mira & Vitaller, 2017).

La dimensión de resultado, comprende a todos los efectos de la atención independientemente ya sean positivos o negativos con respecto al servicio prestado (Donabedian, 1988 en Montañez, 2019). La importancia de saber que el usuario quede complacido con la atención, esto implica que el servicio que se le brindó no solo debe basarse en solucionar su problema, sino también debe enfocarse a lo que quiere y a la expectativa que tiene el usuario, la satisfacción es un concepto multidimensional que incluye una serie de indicadores que tienen que cumplir con las expectativas del usuario, empatía de los colaboradores en su relación con los usuarios, la información que se le proporciona, tanto al usuario como a los que lo requieran, demostrar experticia en la materia, instalaciones acordes a las necesidades de los usuarios, simplificación de la burocracia, seguimiento en cuanto al servicio que se ofrece al usuario (Donabedian, 2001).

Este triple enfoque de la evaluación de la calidad están estrechamente relacionados debido a que una buena estructura incrementara la posibilidad de un buen proceso de alto nivel, en el que se cumplan con todos los protocolos, y esto se refleja en un buen resultado. (Aranaz, et al. 2017; Salinas & González, 2006; Álvarez, 2017 & Montañez, 2019).

De acuerdo a su marco referencial el presente estudio toma con referencias a los planteamientos del sistema de gestión de la calidad de la Organización

Internacional de Estandarización (ISO) a través de las normas ISO 9001 ha creado oportunidades en lo que respecta a generar una disciplina dentro de una organización a través de la gestión de la calidad, que brinda lineamientos para el logro de objetivos en cuanto a calidad de servicio, garantizar una gestión de recursos humanos que tengan disponibilidad y que estén bien capacitados, mismos que tienen que cumplir con las expectativas de los usuarios, a su vez proporciona una serie de prácticas de alto nivel para un sistema de gestión de calidad, permitiendo que la entidad sea más eficiente y rentable, asimismo de acuerdo a este sistema de gestión debe haber un monitoreo constante, a fin de revisar que los requerimientos de la norma se cumplan, su certificación depende de ello, ya que permite dar confianza a todas las partes de que el sistema de gestión cumple con los requisitos (International Organization for Standardization, 2015a; 2015b; 2015c; 2016). Al hablar de los sistemas de gestión es traer a colación a todo un conjunto de elementos que mediante su aplicación ayudaran en la dirección y planificación, para una ejecución y control de las actividades, a fin de lograr objetivos propuestos. (Camisón et al. 2006).

Por su parte la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2013) tiene la visión de ser un Estado moderno, abierto, inclusivo eficiente y orientado al ciudadano, además de ser descentralizado. Su objetivo principal consiste en orientar y articular a las entidades públicas en su propósito de modernización hacia una gestión pública, con el fin de buscar un impacto positivo en el ciudadano; es decir que los funcionarios públicos sean competentes y tengan la motivación de cumplir con las políticas públicas en todos los niveles de gobierno, con el propósito de identificar las necesidades de la ciudadanía, para que frente a ello se puedan organizar y se planifiquen estrategias institucionales, con la finalidad de ofrecer bienes y servicios públicos, que incrementen la satisfacción de todos los ciudadanos (PCM, 2013; 2015; 2019).

Para Vera (2017) menciona que es preciso tener en mente, de acuerdo al trato que se da al usuario al momento de brindarle un servicio (que va de la mano con sus expectativas) es como se asegura una relación prolongada y productiva. En esa misma línea la calidad del servicio al usuario es un requisito primordial que se debe cumplir dentro de cada entidad, sin tener en cuenta el tamaño, estructura

o naturaleza de las operaciones que se realicen, es importante demostrar experticia al momento de ofrecer el servicio, la calidad en el servicio es la clave para tener la preferencia del usuario, además de que se formara una opinión positiva de la entidad (Solórzano & Aceves, 2013)

Cuando se encuentran deficiencias en la calidad de servicio, hace que sean sumamente imperativo que se identifiquen cuáles serían los problemas que hacen que una entidad preste un servicio de baja calidad, cuando esto ocurre se le analizan las discrepancias que se presentan, como las que giran en torno a las expectativas y percepciones de los que reciben el servicio y por otro lado a las percepciones y expectativas de los que ofrecen el servicio (Camisón et al. 2006); el CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires, no cuenta con un plan estratégico y operativo, es decir no se implementó un plan de operaciones y acciones, al no planificar, se limitan las oportunidades de éxito en la calidad del servicio, sin embargo el MIMP (2019) en su planeamiento estratégico institucional establece objetivos estratégicos ligados a la calidad del servicio, se espera lograr una adecuada gestión de sus recursos para una administración adecuada al momento de brindar los servicios, es decir es preciso especificar un estándar en cuanto a la infraestructura, el equipamiento y los materiales que deben estar dispuestos en el CEM a fin de operar con calidad, asimismo es necesaria una implementación que cuente con servicios básicos que deben estar orientados en función de las necesidades de la ciudadanía, contribuyendo con una buena atención, con el fin de brindar calidad en este servicio.

En esa misma línea es importante que las acciones que se realizan, tengan una mirada que brinde un aporte para el profesional que realizó la atención como también para el beneficiario, garantizando que se brinde un servicio de calidad. Además, es necesario fijar pautas en cuanto a los tiempos de las atenciones, y procedimientos que se realizan en el servicio, con la intención de que no haya una aglomeración en la atención al beneficiario, asimismo establecer mecanismos que ayuden a conservar un liderazgo y de fortalecer el trabajo en equipo y haya una coordinación adecuada.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación constituye un estudio de enfoque metodológico mixto, debido a que involucra un proceso de recolección, análisis e interpretación de datos tanto cuantitativos como cualitativos con el fin de hacer deducciones, a partir de la información que se recoge y así lograr mayor entendimiento del objeto de estudio (Hernández & Mendoza, 2018). Este estudio se desarrolló en dos etapas, en la primera parte se realizó una recolección de datos en las que se recabó información acerca de la calidad del servicio del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires, que han sido analizados bajo un enfoque cuantitativo, en la segunda fase se realizó un análisis crítico y prospectivo bajo el enfoque cualitativo a partir de la información recabada en la primera parte.

De acuerdo al nivel de alcance, es descriptivo – propositivo. Es descriptivo, porque busca describir características y propiedades de la calidad de servicio desde la percepción del beneficiario, con el propósito de conocer las dificultades y limitaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), es propositiva, porque plantea opciones y alternativas de solución a partir de un diagnóstico, siendo esta una propuesta para implementar lineamientos estratégicos de mejora en la calidad del servicio (Estela, 2020).

La investigación presenta un diseño no experimental, transversal, descriptivo y propositivo; no experimental porque la investigación se llevó a cabo sin manipular la variable, únicamente se recolectaron los datos de las unidades de estudio, para luego ser analizados, y es transversal a su vez, debido a que se analizó y describió a la calidad del servicio en un único momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Presenta el siguiente esquema: **M ----- CUAN ----- CUAL ----- P**

Donde:

M: Muestra, está constituida por los beneficiarios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires.

CUAN: Evaluación de la calidad del servicio del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires.

CUAL: Identificar las dificultades y limitaciones que condicionan la calidad del servicio del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires

P: Propuesta de lineamientos estratégicos de mejora de la calidad del servicio del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires.

3.2. Variable.

Variable: calidad de servicio

Variabes de caracterización: genero, edad, grado de instrucción y estado civil.

3.3. Población, muestra y muestreo

De la población. Es un grupo general de casos que coinciden en determinadas características y especificaciones, la población debe ubicarse visiblemente por rasgos comunes entre sí, en un lugar y en un tiempo determinado, ya que tendrán que servir como una fuente información para el estudio (Hernández & Mendoza, 2018). En este sentido, la población de estudio estuvo conformada por 165 beneficiarios de ambos sexos del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires, del distrito de Nuevo Chimbote, que fueron atendidos en el periodo marzo-mayo del 2021.

Tabla 1.

Distribución de la población de estudio del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires. Periodo: marzo-mayo 2021, según sexo y grupo etario.

Sexo	Grupo etario		Total
	18 - 29	30 - 59	
Mujer	48	94	142
Hombre	8	15	23
Total	56	109	165

Fuente: área de admisión del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires

Criterios de inclusión: Beneficiarios de ambos sexos, con rango de edad de 18 a 60 años, que fueron atendidos por el CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote en el periodo marzo-mayo del año 2021.

Criterios de exclusión: Beneficiarios con tratamiento psiquiátrico, víctimas de violencia sexual, beneficiarios menores de 18 años, beneficiarios mayores de 60 años, beneficiarios que no cuenten con dispositivos tecnológicos y/o acceso a internet y además de las que no acepten participar del estudio.

La muestra de estudio, se denomina a un subgrupo de la población total y deberá ser representativa de dicha población que se estudia. (Hernández & Mendoza, 2018), esto debido a que es muy complicado hacer una medición a toda una población, es por ello que se selecciona una fracción que en definitiva refleje fielmente al conjunto total. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Para determinar la muestra se empleó una técnica del tipo probabilístico, y mediante la técnica del muestreo estratificado con afijación proporcional por cada grupo etario y según género.

Para el cálculo del tamaño de la muestra, se empleó fórmula estadística para poblaciones finitas, con marco muestral conocido. (Anexo 04)

Por tanto, la muestra de estudio quedó constituida por 117 beneficiarios atendidos en el periodo marzo-mayo del 2021, por el CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote.

Tabla 2.

Distribución de la muestra de estudio del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, según género y grupo etario.

		Grupo etario				Total
		18 – 29 años		30 – 59 años		
Meses	Genero	H	M	H	M	
	M	Marzo	1	8	3	28
Abril		0	12	5	25	42
Mayo		2	9	2	22	35
Total		3	29	10	75	117

Fuente: área de admisión del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo al enfoque mixto, los datos se recolectaron utilizando las técnicas de la encuesta (enfoque cuantitativo) y una guía de entrevista focal a profundidad (enfoque cualitativo).

La encuesta, como técnica permitió a través de una serie de preguntas a la unidad de estudio, recoger las percepciones, valoraciones y actitudes sobre aspectos particulares, de manera eficiente (Manrique 2006, Hurtado, 2007 y López & Fachelli, 2015). En tal sentido para este estudio se hizo uso de una escala que permitió obtener información de la calidad del servicio del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, siendo la unidad de estudio los beneficiarios.

La entrevista en profundidad, es una técnica en la que se adentra en la experiencia del entrevistado, con la intención de descifrar y comprender lo más significativa y relevante (Robles, 2011). Por otro lado, la entrevista consiste en hacer preguntas a manera de dialogo con el fin de obtener información, el tipo de preguntas que se expresan son abiertas e implicación un intercambio didáctico entre entrevistado y el entrevistador. (Hurtado 2007). Además, se tiene que tener en cuenta que a lo largo de la entrevista existe la posibilidad de que surjan preguntas que no están pronosticadas y se puede repreguntar sobre puntos más específicos.

Escala valorativa “Calidad del servicio en los CEMs” - CALISER-CEM. Este instrumento ha sido adaptado a partir de la escala de valoración de la calidad de servicio de salud de Donabedian (1988), en la que se determina 3 dimensiones: estructura, proceso y resultado, para medir la calidad del servicio cuantitativamente; la escala está conformado por 31 ítems divididos en tres dimensiones: estructura (1-8), proceso (9-19) y resultado (ítems 20-31), en las que se puntúa del 1 al 4, en donde 1 es MUY EN DESACUERDO y 4 es MUY DE ACUERDO, además los niveles con puntuaciones de Muy buena, Buena, Mala y Muy mala.

De su validez, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) al valor de lo que el instrumento mida lo que pretende medir, es decir que tanto logra medir el objeto de estudio; para este estudio se empleó la técnica de validez de contenido

por medio del juicio de expertos que es un método de validación del instrumento, es así que por medio de la opinión de expertos, con experticia en el tema, ofrecen juicios e información útil y confiable, el mismo que estuvo conformado por dos expertos, el primero es un especialista en el área de promoción del CEM Nuevo Chimbote, de la Unidad Territorial Ancash, del Programa Nacional AURORA, con grado de Magíster, la segunda es supervisora en el área de Recursos Humanos en PETROPERU en la ciudad de Moquegua, con grado de Magíster.

Para la validez de contenido se sistematizó una matriz de validación, con la finalidad de que los expertos sometan a una valoración de la coherencia, pertinencia, relevancia y comprensión que existe entre la Variable-Dimensión-Indicador-ítem-Respuesta, para lo que se le envió la Matriz de Validación y el Instrumento de la Escala valorativa “Calidad del servicio en los CEMs” - CALISER-CEM. (Anexo 02), cada uno de los expertos analizó y realizó las observaciones correspondientes, asimismo en su momento fueron corregidas, es por ello que los expertos firmaron las constancias de validación respectivas de la escala valorativa (Anexo 03). De los resultados se determinó que el instrumento ha sido calificado como bueno y como muy bueno,

De la confiabilidad, se refiere al grado de precisión o exactitud del instrumento con lo que se quiere medir, por esta razón, se seleccionó una muestra para el estudio piloto conformada por 16 beneficiarios atendidos en el mes de enero del 2021 en el Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires a través de la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia y mediante la técnica de alfa de Cronbach se obtuvo un coeficiente de 0,91; lo que corresponde que la consistencia interna del instrumento es altamente confiable.

Guía de entrevista focal “Entrevista para personal de atención”. Este instrumento es una guía de entrevista semi estructurada, que tiene como objetivo, conocer e identificar las dificultades y limitaciones que condicionan la calidad del servicio del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires, desde la percepción de los profesionales que brinda la atención; a partir de ello se podrá registrar sus aportes para elaborar estrategias de mejora de la calidad del servicio, esta guía se

encuentra estructurada en 03 ítems de respuestas abiertas respecto a las tres dimensiones y sus respectivos indicadores de la calidad del servicio.

3.5. Procedimiento

El presente estudio se desarrolló en el CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires que se encuentra ubicado en el distrito de Nuevo Chimbote, provincia del Santa del departamento de Ancash, de acuerdo al problema de investigación y los objetivos planteados.

En tal sentido para el instrumento cuantitativo, se adaptó una escala valorativa basándose en la teoría de Donabedian (*Escala valorativa "Calidad del servicio en los CEMs" - CALISER-CEM*), que se aplicó a los beneficiarios del servicio, por otro lado el instrumento cualitativo, se trata de una guía de entrevista a partir de las dimensiones (estructura, proceso y resultado) del modelo teórico de Donabedian (*Guía de entrevista focal "Entrevista para personal de atención"*), aplicada a los especialistas de atención, con la finalidad de recoger información respecto a las limitaciones y dificultades de la calidad de servicio. Para la validez del instrumento, se sometió a través del juicio de expertos a la validez de contenido y para determinar la confiabilidad a través del coeficiente estadístico Alfa de Cronbach.

Para la recolección de datos se realizó coordinaciones con el coordinador del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires, a su vez se remitió documentación a sede central por medio de la mesa de partes virtual del Programa Nacional AURORA, en las que se solicitó autorización respecto a la aplicación de los instrumentos, asimismo a cada uno de los participantes se le solicitó el consentimiento informado de forma verbal a través de una llamada telefónica y además del envío del documento por la aplicación WhatsApp a cada participante.

Asimismo la recolección de datos se realizó a través de una plataforma virtual, con la utilización del formulario Google, el tiempo aproximado por desarrollar la encuesta es de 10 minutos, el cual se envió a través del número telefónico registrado por cada beneficiario por medio de la aplicación WhatsApp, además de que se realizó un seguimiento y una orientación personalizada a cada beneficiario

para evitar algún tipo de inconveniente, asimismo nos permitió recoger la información, sin exponer a los involucrados a un posible contagio por COVID 19; con respecto a la entrevista realizada a los especialistas de atención se realizó a través de la aplicación Zoom, contando con la participación de 4 especialistas.

Los resultados que se obtuvieron pasaron a una interpretación tanto de los resultados cuantitativos y cualitativos, a través de los métodos estadísticos y análisis categoriales.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados cuantitativos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS versión 26 y Microsoft Excel 2017, en las que se realizó un análisis estadístico descriptivo simple, para los que se emplearon tablas de distribución de frecuencias, que permiten presentar los datos de manera visible.

Respecto a los resultados cualitativos, cuyos hallazgos surgieron a partir de la guía de entrevista focal, mismas que fueron analizadas en base al procedimiento: Primero, la información recolectada se organizó conforme al orden de la guía de entrevista. Segundo, se emplearon categorías respecto a la información. Tercero, a través de una selección por categorías. Cuarto, se describió a cada categoría. Quinto, se desarrolló explicaciones y constructos teóricos (Hernández & Mendoza, 2018).

Respecto a los resultados cualitativos, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista, (2014) para que cumpla con el rigor científico es necesario que se tenga que documentar paso a paso todo el proceso, como grabación y transcripción de la entrevista focal realizada a los especialistas de atención, se utilizó un formato para el registro de información, asimismo se extrajeron datos que resultaron más significativas de los versionantes, para la cual se empleó una técnica de categorización y codificación de las entrevistas.

3.7. Aspectos éticos

En relación al código de ética de la Universidad César Vallejo (2017), con respecto a la investigación científica, se aprobó a través de la Resolución de Consejo Universitario N° 0126/2017-UCV, respecto al anonimato y la confidencialidad, la información que se recolectó, únicamente ha sido empleada en función a las intenciones de la investigación, además de que la información fue sistematizada en forma general más no en particularidades por cada caso.

En cuanto a la originalidad, esta investigación tiene los ajustes en función a dicha Resolución, en pleno conocimiento y al cumplimiento del art. 16° que habla de los derechos acerca de que el autor no debe incurrir en el plagio.

Es importante aclarar que el estudio aportó lineamientos de mejora en la calidad del servicio de atención. Asimismo, en cuanto al consentimiento informado, se acordó que será verbal, lo que permitió garantizar las libertades de expresión de cada participante como de su autonomía. Los procedimientos no generan algún riesgo de sufrimiento o revictimización de los beneficiarios.

IV. RESULTADOS

En este capítulo, se presentan los resultados obtenidos en función a los objetivos.

4.1. De los resultados cuantitativos

Los datos han sido obtenidos mediante la escala valorativa de “Calidad del servicio de los CEMS” CALISER-CEM aplicado a los beneficiarios del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires y a través de un riguroso análisis estadístico.

Del objetivo específico 1. Analizar la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, 2021, según las dimensiones del estudio: estructura, proceso y resultado.

Tabla 3

Niveles de la calidad de servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote.

Nivel	f	%
Muy Buena	48	41,0
Buena	66	56,4
Mala	0	0
Muy Mala	3	2,6
Total	117	100,0

Fuente: Anexo 6

Interpretación. De acuerdo a la tabla 3, demuestra que un 2.6 % de beneficiarios percibieron de mala a la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, mientras que el 56,4 % de beneficiarios lo percibió como buena, esto implica que como servicio en general, los beneficiarios perciben una atención adecuada y de calidad.

Con respecto a las variables de caracterización de género, grupo etario, estado civil y grado de instrucción, los resultados se describen a continuación:

Tabla 4

Niveles de la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, según género.

Niveles	Género				Total	
	M		H			
	f	%	f	%	f	%
Muy buena	45	38,5	3	2,6	48	41,0
Buena	58	49,6	8	6,8	66	56,5
Mala	0	0	0	0	0	0
Muy mala	1	0,8	2	1,7	3	2,5
Total	104	88,9	13	11,1	117	100

Fuente: Anexo 6

Interpretación. De acuerdo a la tabla 4, se observa de acuerdo a la variable de caracterización según género, el porcentaje mayor de beneficiarias son mujeres con un 89,4 %, mientras que los hombres con un 11,7 %. Es así que las mujeres califican a la calidad del servicio como buena un 49,9 % y muy buena un 38,5 %, mientras que un porcentaje mínimo como es el 0,8 % califican como muy mala a la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires.

Tabla 5

Niveles de la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, según grupo etario.

Niveles	Grupo etario				Total	
	18 a 29 años		30 a 60 años			
	f	%	f	%	f	%
Muy buena	20	17,1	28	23,9	48	41,0
Buena	12	10,3	54	46,2	66	56,5
Mala	0	0	0	0	0	0
Muy mala	0	0	3	2,5	3	2,5
Total	32	27,4	85	72,6	117	100

Fuente: Anexo 6

Interpretación. De acuerdo a la tabla 5, se observa en relación a la variable de caracterización grupo etario, el 72,6 % de los beneficiarios se encuentran en el rango de edades entre 30 a 60 años, de este grupo el 46,2 % califica de un nivel de buena y el 23,9 % muy buena a la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, por otro lado en el grupo de rango de edad entre 18 y 29 años, se encuentra el 27,4 % de beneficiarios, de las cuales el 17,1 % califica a la calidad del servicio como muy buena y el 10,3 % de beneficiarios califica la califica como buena.

Tabla 6

Niveles de la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, según estado civil.

Niveles	Estado Civil								Total	
	Soltero		Casado		Viudo		Divorciado		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy buena	36	30,8	11	9,4	1	0,8	0	0	48	41,0
Buena	49	41,9	11	9,4	3	2,6	3	2,6	66	56,5
Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy mala	0	0	1	0,9	1	0,8	1	0,8	3	2,5
Total	85	72,7	23	19,7	5	4,2	4	3,4	117	100

Fuente: Anexo 6.

Interpretación. De acuerdo a la tabla 6, se observa que, en relación a la variable de caracterización del estado civil de los beneficiarios, el 72,7 % son solteros, el 19,7 % son casados, el 4,2 % son viudos y el 3,4 % son divorciados, de las cuales el 56,5 % de los beneficiarios califican con un nivel de buena y el 41,0 % como muy buena a la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, mientras que del total de beneficiarios encuestados un porcentaje menor del 2,5 % calificaron con un nivel de muy mala a la calidad del servicio que se ofrece.

Tabla 7

Niveles de la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, según grado de instrucción.

Niveles	Grado de instrucción										Total	
	Sin estudios		Inicial		Primaria		Secundaria		Superior			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy buena	3	2,6	0	0	5	4,3	19	16,2	21	17,9	48	41,0
Buena	1	0,8	0	0	11	9,4	42	35,9	12	10,3	66	56,5
Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy mala	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2,6	3	2,5
Total	4	3,4	0	0	16	13,7	61	52,1	36	30,8	117	100

Fuente: Anexo 6

Interpretación. En la tabla 7, se observa de acuerdo a la variable de caracterización según grado de instrucción, el grado de instrucción superior lo constituye el 30,8 % de los beneficiarios, siendo que el 17,9 % de este grupo califica al servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires como muy buena y el 10,3 como buena, mientras que el 2,6% de beneficiarios la perciben como muy mala, asimismo se observa que los beneficiarios con instrucción de sin nivel, primaria, y secundaria, no calificaron como mal servicio.

Tabla 8

Niveles de calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, según dimensiones del estudio.

Dimensión	Niveles	f	%
Estructura	Muy Buena	24	20,5
	Buena	71	60,7
	Mala	21	17,9
	Muy Mala	1	0,9
Proceso	Muy Buena	51	43,6
	Buena	62	53,0
	Mala	3	2,5
	Muy Mala	1	0,9
Resultado	Muy Buena	51	43,6
	Buena	59	50,4
	Mala	6	5,1
	Muy Mala	1	0,9

Fuente: Anexo 6

Interpretación. De acuerdo a la tabla 8, de la dimensión estructura, el 20,5 % de beneficiarios califica como muy buena, un 60,7 % como buena a la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, mientras que el 17,9 % de beneficiarios lo califica como mala; de la dimensión proceso, se aprecia que el 53 % de beneficiarios calificaron de buena a la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, mientras que para el 2,5 % de beneficiarios la calidad del servicio lo percibe como mala; de la dimensión resultado, se aprecia que el 50,4 % de beneficiarios calificaron de buena a la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, mientras que para el 5,1 % de beneficiarios la calidad del servicio lo percibe como mala.

Tabla 9

Niveles de calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, según indicadores de las dimensiones del estudio.

Indicadores	Niveles								
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Estructura	Infraestructura y mobiliario	28	23,9	69	59,0	17	14,5	3	2,6
	Organización	16	13,7	45	38,5	37	31,6	19	16,2
	Recursos humanos	26	22,2	36	30,8	37	31,6	18	15,4
	Recursos materiales	20	17,1	52	44,4	38	32,5	7	6,0
Proceso	Normas y protocolos	43	36,8	61	52,1	12	10,3	1	0,9
	Relaciones interpersonales	34	29,1	57	48,7	25	21,4	1	0,9
	Actitud del personal de atención	43	36,8	57	48,7	14	12,0	3	2,6
Resultado	Habilidades y destrezas del personal de atención	48	41,0	59	50,4	9	7,7	1	0,9
	Cumplimiento de procedimientos	44	37,6	65	55,6	7	6,0	1	0,9
	Solución del problema	37	31,6	62	53,0	12	10,3	6	5,1
	Conocimiento sobre su problema	42	35,9	59	50,4	15	12,8	1	0,9
	Calidad percibida	47	40,2	51	43,6	17	14,5	2	1,7

Fuente: Anexo 6

Interpretación. De acuerdo a la tabla 9, según los indicadores de la dimensión estructura, el indicador Organización obtuvo una frecuencia del 31,6 % de beneficiarios, al igual que el indicador de Recursos humanos con un porcentaje idéntico, asimismo en el indicador Recursos materiales el 32,5 % de los beneficiarios califican de mala a la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires; según los indicadores de la dimensión proceso, se aprecia que en el indicador de Relaciones interpersonales el 21,4 % de los beneficiarios calificaron de mala a la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, mientras que el 48,7 % de beneficiarios lo califico de buena; según los indicadores de la de la dimensión resultado, en el indicador de conocimiento sobre el tema el 12.8 % de beneficiarios califica como mala, mientras que el 50,4 % califica como

buena, asimismo en cuanto al indicador de calidad percibida, el 14,5 % califica de mala, mientras que el 43,6 % lo percibe como buena.

4.2. De los resultados cualitativos

Teniendo como finalidad responder al segundo objetivo específico, el de develar las dificultades y limitaciones que condicionan la calidad del servicio del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires, de acuerdo a la percepción de los especialistas de atención. Este objetivo está orientado en entender el fenómeno de estudio, teniendo en cuenta principalmente las percepciones de actores directos como son los especialistas de atención.

En tal sentido, mediante el uso de una guía de entrevista focal denominada “Entrevista para el personal de atención”, aplicada a los especialistas: un abogado, una trabajadora social y dos psicólogos del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires, misma que se desarrolló en una sesión en la que participaron los involucrados; la entrevista consto de 3 preguntas en función a las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus respectivos indicadores.

La información obtenida se sometió a un análisis interpretativo de cada uno de los aportes de los versionantes, las cuales se organizaron mediante un análisis categorial, fijándose categorías en función a los indicadores de cada dimensión del estudio, en tal sentido para entender mejor el objetivo de estudio, se interpretó cada una de las categorías emergentes encontradas de acuerdo a los versionantes.

Categoría orientadora 1: razones y/o factores, que vienen condicionando la estructura de calidad del servicio del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires. En esta dimensión se describen características físicas del entorno, la organización, los recursos humanos y los atributos que están en función al servicio (Donabedian, 2001a); de acuerdo a las percepciones de los entrevistados, entre los factores que condicionan la calidad del servicio se encuentra la deficiencia en el mantenimiento del mobiliario que obran en el servicio, también la necesidad de la construcción de un servicio higiénico disponible para usuarios y la implementación de un flujograma y un organigrama que se encuentre visible y además que sea entendible por el

beneficiario, otro factor condicionante es la necesidad de contratar a especialistas de atención en los diferentes servicios.

Categoría orientadora 2: razones y/o factores, que vienen condicionando el proceso de la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires. En esta dimensión se describe la aplicación del procedimiento y al conjunto de acciones que se brindan, además de las habilidades, destrezas, las relaciones interpersonales y la actitud del personal en la atención (Donabedian, 2001a); de acuerdo a las percepciones de los entrevistados, entre los factores que condicionan la calidad del servicio, la falta de capacitación al personal de atención sobre las normas y los protocolos de atención, un deficiente trabajo en equipo, un personal desinteresado y poco comprometido.

Categoría orientadora 3: razones y/o factores, que vienen condicionando el resultado de la calidad del servicio CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires. En esta dimensión es lo que se consigue al final de la atención como cumplimiento de procedimientos, solución del problema, conocimiento de su problema, calidad percibida, que de alguna manera puedan condicionar calidad del servicio (Donabedian, 2001a); de acuerdo a las percepciones de los entrevistados, entre los factores que condicionan la calidad del servicio, se encuentra la falta de implementación y fortalecimiento en la articulación de redes institucionales y una deficiente capacitación al personal.

La calidad del servicio se sustenta, en la satisfacción del beneficiario, su auto sustento está en conseguir una mejora continua, y para que esto se mantenga es necesario tener en cuenta no solo a la percepción de los beneficiarios sino también a los que prestan los servicios siendo una parte fundamental a la hora de ofrecer este tipo de servicios, como la rapidez con la que brinda el servicio, el lugar en el que se ofrece el servicio y la actitud del personal que brinda el servicio (Donabedian, 2001b; 2001c), son algunas de los factores que se tienen que tomar a consideración.

4.3. Planteamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio.

Objetivo 3. Proponer planteamientos estratégicos orientados a mejorar la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, 2021

I. Datos generales

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA

Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires

Dirección: Av. Pacífico Mz. E Lte. 45 - 2do piso Comisaria Sectorial Buenos Aires

Teléfono: 914 152 348 (teléfono activo las 24 horas)

Coordinador: Lic. Michel Yoel Jesús Torres Camacho

II. Fundamentación de la propuesta

2.1. Normativa

Ley N° 27806, Ley del Código de Ética de la Función Pública.

Decreto Legislativo N° 1098, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y modificatoria.

Resolución Ministerial N° 119-2018-MIMP, Aprueban Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018 del Ministerio.

Resolución Ministerial N° 093-2020-MIMP, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA.

2.2. Técnica

Este plan reconoce a la premisa de mejorar la calidad del servicio del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires, en tal sentido se hace una propuesta que cuenta con planteamientos estratégicos del sistema de gestión de calidad del ISO 9001 versión 2015 y la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública para

mejorar la Calidad del Servicio del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires.

Los lineamientos contienen orientaciones y recomendaciones en función a la información que se obtuvo en el estudio, con el propósito de que el servicio que se ofrece sea eficiente, teniendo a consideración que el servicio que se brinda es exclusivamente de acuerdo a su condición de vulnerabilidad, por lo importante que implica el tomar a consideración este servicio para el bien de cada uno de los beneficiarios, es por esta razón que impera la necesidad de implementar un plan que permita lograr un cambio medular, en la que se comprenda que es importante mejorar la calidad del servicio en beneficio de la población.

III. Diagnóstico

Dentro de las limitaciones y dificultades que se presenta en la calidad del servicio del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires, el organigrama y el flujograma no se encuentran disponibles en el servicio, siendo el primero un esquema de orden organizacional en las que se grafica las responsabilidades de cada especialista, y el segundo es una representación que ayuda a comprender de manera eficiente los pasos a seguir en el proceso de atención, generando confusión en los beneficiarios, por otro lado el desconocimiento de las normas y protocolos de atención, la desactualización de temas legales y una actitud inadecuada de algunos especialistas frente a la atención, además de su falta de compromiso para brindar un buen servicio, con respecto a las dificultades tenemos a un mobiliario que carece de mantenimiento, una demanda de uso de servicios higiénicos por los beneficiarios, al no tener la disponibilidad, generan malestar e incomodidad entre los mismos, por otro lado es importante mencionar que la insuficiencia de recursos humanos genera una demora en la atención de beneficiarios, otro de las dificultades que se presentan son inconformidad de los especialistas en lo que corresponde a un trabajo en equipo.

IV. Objetivos

Promover la regulación del marco normativo orientada a una gestión eficiente.

Promover un enfoque integral de gestión en los especialistas y fortalecer prácticas saludables que favorezcan a un proceso de cambio.

Fortalecimiento de la comprensión y la participación activa en la gestión de calidad del servicio en los beneficiarios.

V. Matriz de operativización de la propuesta

N°	Planteamientos estratégicos	Actividades	Responsable
1	Promover la regulación del marco normativo orientada a una gestión eficiente, mediante la coordinación oportuna, el trabajo articulado e intersectorial que impulsen la confianza de la población en el Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires	<p>Coordinar en función a las normas de calidad, un sistema de gestión eficiente, que mejore la calidad del servicio.</p> <p>Reactivación del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Equipo directivo del Programa Nacional AURORA</p> <p>Coordinador y especialistas del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires</p>
2	Promover un enfoque de gestión integral en los especialistas y fortalecer Promover un enfoque integral de gestión en los especialistas y fortalecer prácticas saludables que favorezcan a un proceso de cambio, en la calidad del servicio a través de estrategias de capacitación.	<p>Diseñar, certificar y efectuar técnicas para mejorar la gestión, a fin de que impulsen en los especialistas de atención una calidad de servicio eficiente</p> <p>Diseñar e implementar un modelo de asistencia técnica, en el que exista monitoreo continuo.</p>	
3	Fortalecimiento de la comprensión y una participación activa del ciudadano en la gestión de calidad del servicio de los beneficiarios, mediante la sensibilización y la difusión de información en diferentes medios	<p>Distribuir información pertinente sobre los servicios de los Centros Emergencia Mujer y la funcionalidad que tienen.</p> <p>Implementar una metodología que ayude identificar las expectativas y necesidades que presenta en beneficiario.</p>	

V. DISCUSIÓN

Durante los últimos años el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables ha implementado diversas acciones para fortalecer la gestión de la calidad del servicio frente a casos de violencia, a través del Programa Nacional AURORA, quien diseña y ejecuta, las acciones y políticas de atención, prevención y apoyo a las personas involucradas en hechos de violencia familiar y sexual, a través de sus Centros Emergencia Mujer distribuidos en todas las provincias de los departamentos a nivel nacional, con el objetivo de contribuir a un servicio que sea eficiente y de la calidad para toda la población.

En el último lustro en la región Áncash los casos atendidos por violencia se han mantenido por arriba de los 3800 casos y en la última actualización entre enero a mayo del año 2021, se han registrado 2978 casos (MIMP, 2021), los altos índices de violencia que se registran, demuestran una necesidad de que los servicios que se ofrecen, en especial en el CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires por ser el de mayor demanda de atención de casos, estén acorde a una gestión eficiente de calidad del servicio y que cumplan con las políticas de Modernización de la Gestión Pública, es por esta razón y de acuerdo a los objetivos planteados, se elaboró una propuesta dirigida a mejorar la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires.

En lo que se refiere a la validez interna, los resultados que se obtuvieron son válidos, asimismo la metodología fue el enfoque mixto, no experimental, transversal, descriptivo y propositivo, de acuerdo a la rigurosidad científica, en esa línea se realizó un análisis acerca de la calidad de servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, en donde se encuestó a una muestra de 117 beneficiarios, a través de una adaptación de la escala valorativa calidad del servicio de salud, instrumento cuantitativo de 3 dimensiones de 49 ítems elaborado en base a la teoría de Donabedian, con una validez interna según Montañez (2019) de 0,940, siendo un instrumento altamente confiable, al ser adaptado se redujo a un total de 31 ítems, con una puntuación que va desde 1 a 4 en función del muy de acuerdo a muy en desacuerdo; asimismo se procedió a realizar una validez de contenido, a través de un juicio de expertos, quienes realizaron una valoración de la coherencia,

pertinencia, relevancia y comprensión que existe entre la Variable-Dimensión-Indicador-ítem-Respuesta, los mismos que otorgaron una puntuación de muy buena y buena al instrumento, para obtener la confiabilidad del instrumento debidamente adaptado y validado por los jueces expertos, además se procedió a seleccionar una muestra piloto de 16 beneficiarios a los que se aplicó el instrumento y a través de la consistencia interna, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,917, esto demostró que el instrumento adaptado es altamente confiable y una guía de entrevista focal, instrumento cualitativo dirigido al equipo de especialistas del CEM, los mismos que fueron documentadas a través de medios tecnológicos, el análisis de esta información se llevó a cabo con un procedimiento que consistía en analizar los datos por fases, con rigurosidad científica, permitiendo que la información obtenida sea fiable; determinándose así la validez de los resultados obtenidos.

En cuanto a la validez externa, cabe precisar que la muestra estuvo constituida por 117 beneficiarios, la cual se determinó a partir de un muestreo probabilístico, cuya técnica de aplicación evidencia una confianza del 95%, con margen de error del 5%, esto permitió generalizar los resultados para la población total; por tanto, tiene validez externa.

De acuerdo al primer objetivo específico: analizar la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, 2021, según las dimensiones del estudio: estructura, proceso y resultado, percibido por los beneficiarios.

Dando repuesta al objetivo específico del presente estudio, de acuerdo a Donabedian en 1988 estableció algunos indicadores con respecto a la evaluación de la calidad de servicio, estos fueron agrupados en 3 dimensiones, las que a continuación se analizan de acuerdo a los resultados que se obtuvieron a través del instrumento cuantitativo, se advierte que la percepción que tienen los beneficiarios con respecto a la calidad del servicio que se ofrece en el CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, el cual es percibido como buena por un 56,4 % de los encuestados y muy buena por el 41,0 %, mientras que se obtuvo 2,6 %, en el nivel muy malo. Dichos resultados contrastan los trabajos expuestos por Linares (2021), Torres (2020) y Burga (2020) quienes exponen que la satisfacción de los

usuarios tiene relación directa con la calidad del servicio que se les ofrece, de igual manera otros como Bustamante et al. (2020) en su estudio evidencian que existe una apreciación conjunta de alto valor, al servicio que reciben, asimismo Arciniegas y Mejías (2017), en su estudio también determinan la conformidad de los usuarios cuando se les brinda un servicio, bajo este enfoque, tendría que asumirse que en el CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires ofrece un servicio de calidad eficiente a sus beneficiarios.

Haciendo un desglose por dimensiones, los resultados obtenidos en la dimensión de estructura, en el indicador de infraestructura e inmobiliario del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires el 59,0% de los beneficiarios percibe como buena y el 23,9% como muy buena, mientras que su desaprobación es mínima con un porcentaje de 14,5%, mismo que de acuerdo a Numpaqué et al. (2019) exponen que la infraestructura, tecnología y mobiliario son de mayor consideración para los usuarios a la hora de valorar objetivamente la calidad. Por otro lado, en lo concerniente a la organización y los recursos humanos, los datos obtenidos no reflejan lo que en la práctica se observa, esto de acuerdo a la versión de los especialistas de atención, quienes expusieron que el flujograma y organigrama no se encuentran visibles en la institución y que los recursos humanos son insuficientes para atender adecuadamente a la cantidad de beneficiarios que acuden al servicio diariamente, haciendo un análisis con respecto a esta contradicción, podría deberse a que los beneficiarios han respondido a la encuesta en función a una calidad subjetiva que es la que se basa en percepciones y un juicio de valor personal (Camisón et al. 2006), siendo este aspecto el de mayor valor para los usuarios según lo expone Numpaqué, et al. (2019), y no a una calidad objetiva que es la que contrasta el desempeño frente a características específicas (Camisón et al. 2006).

Los resultados obtenidos en la dimensión de proceso, con respecto al indicador de relaciones interpersonales el 48,7 % de beneficiarios califico como buena al servicio y el 29,1% califico como muy buena, infiriendo que los beneficiarios perciben que existe una relación positiva entre los especialistas de atención, corroborando a lo expuesto por Montañez (2018) quien concluyó en su estudio que los conflictos entre el personal de atención, influyo en la percepción

negativa que tienen los usuarios del servicio, en cuanto al indicador de actitud del personal de atención el 48,7% de beneficiarios califico de buena, y el 36,8% califico como muy buena, ello implica que la percepción que tienen los beneficiarios con respecto a la actitud del personal son positivas, frente a ello Numpaquet et al. (2019) refieren que la amabilidad y trato individualizado influye directamente en la percepción de calidad.

Los resultados obtenidos en la dimensión de resultado, en el indicador de cumplimiento de procedimientos el 55,6% de los beneficiarios lo califica como buena, y el 37,6% los califica como muy buena, en el indicador de solución de problemas el 53,0% de beneficiarios califica de buena y el 31,6% califica como muy buena, conocimiento sobre su problema el 50,4 de los beneficiarios lo califica como buena y el 35,9% de los beneficiarios la califica como muy buena, para Ros (2017) en su estudio habla que es importante que el que brinda el servicio no simplemente debe tener el conocimiento y/o cumplir con lo que corresponde, sino también debe ser empático para tener una relación de confianza con el usuario y así brindar un servicio apropiado, para Gutiérrez & Mendoza (2019) expusieron que mientras más tiempo se demora en la atención mayor es la valoración de la calidad del servicio, lo que daría certeza de los resultados que se obtuvieron en este estudio, debido a que los beneficiarios cuando perciben que se toman mayor tiempo en su atención, mayor es la calificación en la calidad percibida demostrando en este indicador que el 43,6 % califica al servicio como buena, mientras que el 40,2% lo califica como muy buena.

En lo que respecta a los resultados cualitativos, de acuerdo al segundo objetivo específico: develar las dificultades y limitaciones que condicionan la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, según la percepción de los especialistas del servicio, se aplicó una guía de entrevista focal, con el fin de recoger las razones y/o factores que condicionan el servicio, conformada de 3 preguntas en función a las dimensiones de estructura, proceso y resultado, con sus respectivos indicadores, en esta entrevista participaron 4 versionantes, quienes señalaron que los factores que condicionan la mala calidad del servicio, de acuerdo a la dimensión de estructura, son la deficiencia en el mantenimiento del mobiliario que obran en el servicio, también la necesidad de la construcción de un servicio

higiénico disponible para los usuarios y la implementación de un flujograma y un organigrama que se encuentre visible y además que sea entendible por el beneficiario, otro factor condicionante es la necesidad de contratar a especialistas de atención en los diferentes servicios; de acuerdo a la dimensión proceso, la falta de capacitación al personal de atención sobre las normas y los protocolos de atención, un deficiente trabajo en equipo, un personal desinteresado y poco comprometido; de acuerdo a la dimensión resultado, se encuentra la falta de implementación y fortalecimiento en la articulación de redes institucionales y una deficiente capacitación al personal. Muchos de estos factores que condicionan la calidad del servicio son contrastados en el estudio de Montañez (2018), porque este en su estudio también describe que estos factores si condicionan la calidad del servicio.

Las dificultades que condicionan la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, según la Real Academia Española (2014) una dificultad es una situación, circunstancia u obstáculo que es difícil de resolver o superar; de acuerdo a los versionantes en las categorías emergentes, una de las dificultades que se advierten son que las sillas se encuentran en condiciones que no son óptimas para la comodidad de los beneficiarios que acuden al servicio, otro indicador negativo es la demanda de beneficiarios para el uso de servicios higiénicos y al no tener la disponibilidad genera malestar e incomodidad, por otro lado es importante mencionar que la insuficiencia de recursos humanos, la inconformidad en el trabajo en equipo generan una dificultad en las atenciones y por ende una calidad del servicio inadecuada.

Las limitaciones que condicionan la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, según la Real Academia Española (2014) una limitación es una circunstancia o condición de algo o de alguien que limita o impide el desarrollo, en tal sentido es propio expresar que tanto el organigrama y el flujograma no se encuentran visibles, siendo el primero un esquema de orden organizacional en las que se grafica las responsabilidades de cada especialista, y el segundo es una representación que ayuda a comprender de manera eficiente los pasos a seguir en el proceso de atención, generaran confusión en los beneficiarios y por ende una calidad del servicio inadecuada, Asimismo, el desconocimiento de las normas y

protocolos, la desactualización de temas legales y la actitud inadecuada de algunos especialistas, y que no hay un compromiso para brindar un buen servicio, son algunos de los aspectos que los versionantes han advertido con respecto a las limitaciones que afectan directamente a la calidad del servicio, esto contrasta a lo que se menciona Vega (2017).

Según Álvarez et al. (2019) hay que tomar en cuenta lo que expresan las usuarias a la hora de la implementación de mejoras en el servicio, debido a que su percepción es importante para poder conseguir una calidad óptima, sin embargo, a pesar de lo expuesto es necesario aclarar que la población de este estudio evidencia características particulares que según describe Walker (2012) una mujer que ha experimentado la violencia queda incapacitada para controlar su voluntad a través del tiempo, como el de tomar decisiones, emitir juicios de valoración, desarrollando así una condición de indefensión aprendida, estas características pueden explicar la contradicción que existe en la información cuantitativa y la cualitativa, ya que los beneficiarios con el simple hecho de ser atendidos y escuchados, sin haber necesariamente recibido un servicio adecuado, podrían haber percibido positivamente un servicio que no necesariamente lo es, así se expone en el estudio de Herrera (2020) donde explica que la calidad percibida de los usuarios está relacionada directamente a la obtención de la medida de protección emitida por el Poder Judicial, de acuerdo a la Ley 30364, Ley para prevenir sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, en su artículo 16, las medidas de protección se emiten dentro de las 72 horas de haber realizado la denuncia, sin necesariamente haber una intervención del CEM.

En cuanto a las limitaciones del estudio vale mencionar que por la emergencia sanitaria y la coyuntura actual en torno al COVID 19, la escala valorativa se aplica de forma remota, a través del formulario Google, el cual generó una serie de inconvenientes para algunos beneficiarios, como el limitado acceso a internet, dificultad en el manejo de los medios tecnológicos, al no ser presencial existieron sospechas de que no fueron específicamente los beneficiarios quienes resolvieron las encuestas, por otro lado con respecto a la guía de entrevista focal que se aplicó a los especialistas de atención del CEM, se realizó en una sola sesión,

aunque en un primer momento estuvo proyectada en 3 sesiones, al realizarse en una sola sesión no hubo el tiempo suficiente para profundizar en cada uno de los aspectos que tenía como finalidad la guía de entrevista.

En cuanto al tercer objetivo específico: Proponer planteamientos estratégicos orientados a mejorar la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, esta propuesta está en función a planteamientos estratégicos basados tanto en el sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 versión 2015 y a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Sobre las implicancias del estudio, los resultados obtenidos en este estudio de enfoque metodológico mixto llegan a ser contradictorios, esto fomenta a que es necesario un estudio más profundo empleando con mayor fortaleza la parte cualitativa al momento de analizar el objeto de estudio, con la intención de hacer un estudio en el que se analice, recogiendo las perspectivas de los beneficiarios en función a la atención por servicio, lo implica obtener resultados más objetivos, por otro lado es necesario reconocer que el conocimiento concebido en este estudio, servirá de base en estudios futuros, con la misma población objetivo.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Respecto al objetivo general, los planteamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio en el CEM son: Regulación del marco normativo orientada hacia la mejora continua, coordinación intersectorial oportuna, trabajo articulado entre las áreas del CEM; fortalecimiento de buenas prácticas del servicio, capacitación del personal de atención; promoción de la participación activa de los beneficiarios, implementación de un sistema promoción de los servicios del CEM.

Segunda. El nivel de la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires percibida por el 56,4 % de los beneficiarios es buena y un 41,0 % la percibe como muy buena, lo cual refleja que existe una organización adecuada y un proceso de atención acorde al servicio, reflejada en una atención eficiente y bien recibida.

El nivel de la calidad del servicio de acuerdo a las variables de caracterización, concluye que tanto hombres como mujeres perciben a la calidad del servicio como buena y muy buena, y un porcentaje ínfimo la calificó como muy mala; de acuerdo al grupo etario, el grupo de beneficiarios de menor edad, percibe a la calidad del servicio como muy buena y un porcentaje menor como buena, mientras que en el grupo de mayor edad la mayoría percibe a la calidad del servicio como buena y un porcentaje menor como muy buena, asimismo en este último grupo hay un porcentaje ínfimo de beneficiarios que perciben a la calidad del servicio como muy mala; de acuerdo al estado civil no existen diferencias significativas, es así que todos perciben a la calidad de servicio como buena y muy buena; en cuanto al grado de instrucción los grupos de primaria y secundaria perciben a la calidad de servicio como buena, mientras que en los grupos sin nivel y superior perciben a la calidad de servicio como muy buena, y es en este último grupo que existe un porcentaje ínfimo que califica como muy mala a la calidad de servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires.

Tercera. La calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, según la dimensión de estructura muestra a un 60,7 % de beneficiarios que

perciben como buena a la calidad del servicio, esto implica que la organización, los recursos humanos y materiales además de la infraestructura y mobiliario están disponibles para la atención, por otro lado, en las dimensiones de proceso y resultado, los puntajes negativos son mínimos, mientras que un porcentaje mayor al 90 % de beneficiarios perciben como buena y muy buena a estas dimensiones; ello implica un proceso ordenado cuyas normas y protocolos son utilizados adecuadamente, además de habilidades y destrezas del personal de atención hacen que el resultado final sea calidad óptima del servicio.

Cuarta. De acuerdo a los factores que condicionan la calidad del servicio de acuerdo a la percepción de los especialistas de atención, entre las dificultades tenemos a la falta de mantenimiento al mobiliario y que no hay servicios higiénicos disponibles, generando incomodidad entre los beneficiarios, otro factor que dificulta la atención es el escaso recurso humano, lo que genera aglomeración y una demora en la atención, asimismo se advierte que el recurso humano disponible no trabaja en equipo, estos factores generan una dificultad en las atenciones y por ende una calidad del servicio inadecuada. Asimismo, hay limitaciones tales como que el organigrama y el flujograma no se encuentran disponibles, esto genera desorden y confusión entre los beneficiarios, otro de los factores es el desconocimiento de las normas y protocolos de atención, además de una desactualización de las normas, una actitud inadecuada y falta de compromiso de algunos especialistas, son aspectos que afectan directamente a la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires.

VI. RECOMENDACIONES

Con la finalidad de optimizar la calidad del servicio del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires, se recomienda al Programa Nacional AURORA tenga a bien las siguientes recomendaciones:

Primera. Gestionar la implementación de servicios higiénicos dispuestos para los beneficiarios del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, asimismo con respecto a la limpieza y al orden de las oficinas se realicen gestiones correspondientes para la aprobación de presupuesto que aplique, asimismo al coordinador recomendar la gestión de personal de atención para cubrir el servicio y así de esta manera optimizar el flujo de atención de los beneficiarios, reduciendo la espera y aligerando el servicio.

Segunda. Implementar reuniones permanentes con respecto a fortalecer los conocimientos de las normas, protocolos, además de la implementación de talleres formativos en habilidades, destrezas, actitudes del personal que contribuya al ofrecimiento de un servicio de calidad, con la incorporación de un monitoreo permanente del personal, con el fin de recoger aportes, con la finalidad de que contribuya en corregir y superar las dificultades y limitaciones que se presenten.

Tercera. Al Programa Nacional AURORA que implemente capacitaciones semestrales y supervisiones permanentes en relación con la atención de los especialistas, con la finalidad de poder mejorar la calidad del servicio.

Cuarta. Respecto a las limitaciones que se presentaron en el estudio, se recomienda que, para futuras investigaciones, la información que se recoja de los beneficiarios, no solo sea con base en un instrumento cuantitativo, sino también sobre la base de un instrumento cualitativo, donde se pueda profundizar en diferentes aspectos bajo la perspectiva de expectativas y percepciones acerca de la calidad del servicio que ofrece el CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote.

REFERENCIAS

- Álvarez, J., González, E., Del Río, M. & Durán, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *International journal of environmental research and public health*, 16(20), (p. 39-42). DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph16203942>
- Álvarez, C. (2017). *Seguridad y Calidad en Programa de Salud Mental en Atención Primaria. Implementación de Calidad Asistencial en programa de Salud Mental en Cesfam*. Universidad Andrés Bello, Santiago Chile. <http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/10412/a128032>
Avarez_M_Seguridad_y_calidad_en_programa_2017.pdf?sequence=1&isAll
- American Psychological Association (2015). Frequently Asked Questions About APA Style*. Recuperado <http://apastyle.org/learn/faqs/index.aspx>
- Aranaz, J., Aibar, C., Mira, J. & Vitaller, J. (2017). *Gestión Sanitaria. Calidad y Seguridad de Los Pacientes*. España: Fundación Mapfre. https://app.mapfre.com/documentacion/publico/es/catalogo_imagenes/grupo.do?path=1101694
- Arciniegas, J. & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala SERVQUALing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), (p. 26-36). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es.
- Burga, A. (2020), *Procedimiento Interdisciplinario y Satisfacción del Usuario del Centro de Emergencia Mujer, Contumaza, 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61151>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador.

Información Tecnológica. 31(1), (p. 161-170). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-161.pdf>

Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, S. A., Madrid. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Congreso de la República del Perú. (20 de enero de 2012). *Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. Decreto Legislativo N° 1098. Diario oficial El Peruano

Congreso de la República del Perú. (26 de julio de 2016). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP. Diario oficial El Peruano

Congreso de la República del Perú. (06 de marzo de 2019). *Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP que modifica el Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Decreto Supremo N° 004-2019-MIMP. Diario oficial El Peruano.

Contreras, E., Fraile, A. & Suárez, A. (2019). Análisis de la calidad de los servicios académicos administrativos en una Universidad Colombiana. *Revista Lasallista de Investigación*, 16 (1), (p. 47-60). DOI: 10.22507/rli.v16n1a9

Chávez, L. & Molina, J (2015). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del hospital Paravida de julio a diciembre, 2014*. Universidad de salvador, San Salvador. [http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis %20Final.pdf](http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf)

- Defensoría del Pueblo (2019). Informe de adjuntía N° 007-2019-DP/ADM de la segunda supervisión de los Centros Emergencia Mujer a Nivel Nacional 2018, Lima. <https://www.gob.pe/institucion/defensoria-del-pueblo/informes-publicaciones/1060427-informe-de-adjuntia-n-007-2019-dp-adm>
- Donabedian, A. (2001a). Evaluation of the quality of medical care. *Revista calidad asistencial* 16(1) (p. 11-27). <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Donabedian, A. (2001b). The seven pillars of quality. *Revista calidad asistencial* 16(1) (p. 96-100). <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>
- Donabedian, A. (2001c). The quality of medical care, definition and evaluation methods. *Revista La Prensa Médica Mexicana*. 32(2), (p. 190-194). <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Donabedian, A. (1990a). The international dimension of quality assessment and quality assurance. *Salud Pública De México*, 32(2), (p. 113-117). <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>
- Donabedian, A. (1988b). Quality of medical care: definition and evaluation methods. *Revista calidad asistencial* 16(1) (p. 29-38). <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), (p. 64-80). ISSN: 0121-5051. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Estela, R. (2020). *Investigación aplicada IV - Investigación propositiva, modulo 1*. (p. 03-20) <https://es.calameo.com/books/006239239f8a941bec906>

- Gutiérrez, A. & Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), (p. 183-187). <https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.16413>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.) México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, F. (2020). *Medidas de protección y satisfacción en usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019.*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45965>
- International Organization for Standardization (ISO) (2015a). ISO 9001:2015 quality management systems- requirements <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- International Organization for Standardization (ISO) (2015b). Quality Management System, Essential best practice for small businesses ISO 9001:2015 <https://www.bsigroup.com/Documents/iso-9001/resources/BSI-ISO-9001-Management-system-White-paper-UK-EN.pdf>
- International Organization for Standardization (ISO) (2015c). Quality manual ISO 9001:2015. *Millenium Precision, A(01)*, (p 2-22). <https://www.millenniumprecision.com/wpcontent/uploads/2016/11/QualityManual.pdf>
- International Organization for Standardization (ISO) (2015d). Good Practices: Experience in the Market Surveillance of ISO 9001 Quality Management Systems <https://www.unido.org/sites/default/files/2017-01/MSGuidev119-pages10.pdf>

- International Organization for Standardization (ISO) (2016e). Quality management & ISO 9001 standard <https://www.icao.int/NACC/Documents/Meetings/2016/AIMQMS/QMSFPLAIMP04.pdf>
- Jiménez, L. & Gamboa, R. (2016). *El deficitario servicio de salud al paciente, propugna por minimizar el margen de contribución*. Mundo Fesc, 12, 26 - 37. ISSN: 2216-0353, E-ISSN: 2216-0388.
- Linares, Y. (2021) *Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019*. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54718>
- López, R. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el Centro de Emergencia mujer de la Comisaria de Buenos Aires – Nuevo Chimbote, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34962>
- López, R. & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/129382/metinvsocuan_presentacioa2015.pdf.
- Malpartida, N. (2017). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba – Ancash- 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29634/malpartida_vn.pdf?sequence=1
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, (34), (p.181-209). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Mayer, K., Bowen, J. & Moulton, M. (2003). A proposed model of the descriptors of service process, *Journal of Services Marketing*, 17(6), (p. 621 639) <https://doi.org/10.1108/08876040310495645>

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). (30 de marzo de 2021). *Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP. Aprueba el Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-protocolo-de-atencion-del-centro-emergencia-muj-resolucion-ministerial-no-100-2021-mimp-1939226-1/>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), (2019). *Plan estratégico institucional 2019-2023*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/562255/rm_058_2020_mimp_anexo.pdf
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). (26 de Julio de 2016). *Decreto Supremo que aprueba el “Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021* Decreto Supremo N° 008-2016-MIMP. Diario oficial El Peruano
- Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (PROMUDEH). (26 de abril de 2001). *Creación del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual*. Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH. Diario oficial El Peruano
- Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (PROMUDEH). (08 de marzo de 1999). *Autorización del funcionamiento de módulo piloto de atención contra la violencia familiar "Emergencia Mujer"*. Resolución Ministerial N° 216-99-PROMUDEH. Diario oficial El Peruano
- Montañez, V. (2019). *Propuesta para mejorar la calidad del servicio de salud del hospital San Juan de Dios – Caraz, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38509>
- Numpaqué, A., Buitrago, L. & Pardo D (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario, Tunja, Colombia. *Revista Facultad Medicina*. 67 (2), (p. 237-239). DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985a). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49, (p. 41-50) https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988b). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64 (1), (p. 12-40) https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1993c). Total Quality in service management. https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTALEN_LAGESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Portal institucional de la Presidencia del Consejo de <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Presidencia del Consejo de Ministros (30 de julio de 2015). *Manual para mejorar la atención al ciudadano en las entidades de la administración pública*. Resolución N^a 186-2015-PCM. <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/RM1862015PCM.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (30 de abril del 2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el sector público*. Resolución N^a 006-2019-PCM/SGP y su modificatoria Resolución N^o 007-2019-PCM/SGP. <https://sgp.pcm.gob.pe/norma-tecnica-de-calidad-de-gestion-de-la-calidad-de-servicios-en-el-sector-publico/>
- Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar AURORA, (2021) <https://www.gob.pe/aurora>

- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco*, 18(52), 39-49. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004&lng=es&tlng=es
- Rojas, A. (2020). *Guía de citación y referenciación, Normas APA*. (7ma ed.) Universidad Externado de Colombia. <https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/07/Manual-de-citacio%CC%81n-APA-v7.pdf>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Universidad Católica de San Antonio, Murcia, España. <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salinas, J. & González, H. (2006). Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. *Psicología para América Latina*, (8). http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1870-350X2006000400014&lng=pt&tlng=es
- Solórzano, G. & Aceves, J. (2013). Importance of quality customer service for the performance of companies. Buzón de Pacioli (p. 4-13) <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Torres, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49356>
- Vega, A. (2017). La importancia de la calidad en el servicio. *Especificar 0*(2), (p 16-17). <https://digital.especificarmag.com.mx/Especificar-03012017-eEdition/16/>
- Walker, L. (2012). *Síndrome de la mujer maltratada*. Bilbao, España: Desclee de Brouwer

Anexo 01: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES
CALIDAD DE SERVICIO	El resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas frente a sus percepciones, un servicio es de calidad mediante la diferencia del servicio que espera el usuario, y el que recibe de la entidad (Matsumoto, 2014).	Mediante el cuestionario denominado Escala valorativa "Calidad del servicio en los CEMs" - CALISER-CEM, que fue adaptado a partir de una escala valorativa en el servicio de Salud de Donabedian, en donde se evaluará la percepción frente a la calidad del servicio del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, aplicando la escala valorativa a los beneficiarios, quienes evaluarán el nivel de la calidad del servicio.	Estructura	Infraestructura y mobiliario	1 - 4	Muy buena 110 - 124
				Organización	5 - 6	
				Recursos humanos	7	
				Recursos materiales	8	
			Proceso	Normas y protocolos	9 - 12	Buena 93 - 110
				Relaciones interpersonales	13 - 14	
				Actitud del personal de atención	15 - 16	
				Habilidades y destrezas del personal de atención	17 - 19	
			Resultado	Cumplimiento de procedimientos	20 - 22	Regular 63 - 92
				Solución del problema	23 - 24	
Conocimiento sobre su problema	25 - 28					
Calidad percibida	29 - 31					
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	Genero	Hombre	Nominal			
		Mujer				
	Grupo etario	18 - 29 años	Razón			
		30 - 59 años				
	Grado de instrucción	Sin nivel	Ordinal			
		Inicial				
		Primaria				
		Secundaria				
		Superior				
	Estado civil	Soltero	Nominal			
Casado						
Viudo						
Divorciado						

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

Escala Valorativa “Calidad del Servicio en los CEMs - CALISER-CEM”

Estimado(a) padre/madre de familia:

El presente instrumento tiene por objetivo valorar el nivel de calidad de servicio del Centro Emergencia Mujer, a partir de ello elaborar una propuesta dirigida a mejorar la calidad del servicio, ten presente que tu apoyo respecto a responder cada uno de los ítems es muy importante y extremadamente valioso.

Recuerde que NO EXISTEN RESPUESTAS correctas o incorrectas.

Por favor responda SINCERAMENTE cada enunciado.

Recuerde que este instrumento es anónimo y confidencial

ITEMS					
¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo esta Ud. frente a la calidad del servicio que ofrece el CEM, respecto a los siguientes aspectos?		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Las oficinas de los servicios del CEM se encuentran limpias, ordenadas e iluminadas.				
2	El CEM cuenta con suficiente mobiliario.				
3	Los mobiliarios de los servicios del CEM son cómodos.				
4	Los servicios higiénicos del CEM se encuentran a disposición del usuario				
5	El organigrama del CEM se encuentra visible para su conocimiento.				
6	El flujograma, los carteles, avisos, señalizaciones son adecuados para orientar a los usuarios del CEM.				
7	Los profesionales de atención del CEM son suficientes.				
8	Los materiales necesarios para su atención, se encuentran disponibles en el CEM.				
9	Fue atendido inmediatamente a su llegada al CEM.				
10	El personal orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención en los servicios del CEM.				
11	Su atención se realiza de acuerdo a la urgencia de su problema y/o atención preferencial en los servicios del CEM.				
12	Su atención se realiza de acuerdo al orden de llegada y/o respetando su programación en los servicios del CEM.				
13	El personal del CEM que brinda el servicio, lo hace de forma organizada y coordinada al momento de su atención.				
14	El personal del CEM, realiza un trabajo en equipo al momento de su atención.				
15	El personal del CEM, brinda un trato amable, respetuoso y paciente.				
16	El personal del CEM, muestra interés para solucionar su problema.				

17	El personal del CEM, le brinda seguridad y confianza al momento de su atención.				
18	El personal del CEM, muestra tener conocimiento, experiencia y manejo del problema al momento de su atención.				
19	El personal del CEM que lo atiende, le brinda el tiempo necesario para contestar preguntas, aclarar dudas e inquietudes sobre su problema.				
20	El personal del CEM, brinda confidencialidad en su atención.				
21	El personal del CEM, respeta sus costumbres durante su atención.				
22	El personal del CEM, deriva oportunamente a otras instituciones para solucionar otros problemas.				
23	El problema por el cual usted fue atendido en el CEM, se ha resuelto o ha mejorado.				
24	El personal del CEM, contribuyó en que su problema se haya resuelto o haya mejorado.				
25	El servicio que se le brindó en el CEM, fue rápido y oportuno.				
26	Usted comprendió la explicación que el personal del CEM, le brindó sobre su problema.				
27	Usted comprendió la explicación que el personal del CEM, le brindó sobre la atención integral que recibió.				
28	Usted comprendió la explicación que el personal del CEM, le brindó sobre el procedimiento y las medidas que debe tomar con respecto a su problema.				
29	Usted siente que recibió un buen trato por el personal del CEM.				
30	Usted siente que personal del CEM contribuyó en solucionar su problema.				
31	Usted considera que el personal del CEM tuvo la capacidad de resolver su problema.				

FICHA TÉCNICA

Nombre:	Escala valorativa “calidad de servicio de los CEMs” CALISER-CEM
Autor original:	Avedis Donabedian (1919-2000)
Nombre del instrumento original:	Escala valorativa de calidad ser servicio de salud
Dimensiones:	Estructura
	Proceso
	Resultado
Ítems:	31
Escala de valoración:	Muy en desacuerdo
	En desacuerdo
	De acuerdo
	Muy de acuerdo
Ámbito de aplicación:	Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires
Administración:	Individual, vía formularia Google
Objetivo:	Diagnosticar la calidad de servicio del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires
Validez:	Validez de contenido mediante juicio de expertos: Mg. Omar Giraldo Mendoza y Mg. Odaliz Príncipe Acuña. Para lo cual, se utilizó una matriz de validación que evalúa la coherencia entre variable, dimensiones, indicadores, ítems y la escala de valoración.
Confiabilidad	Con un muestreo no probabilístico por conveniencia, se conformó una muestra de 20 beneficiarios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, para el estudio piloto, y mediante el método de consistencia interna, uso del programa estadístico SPSS, se calculó el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach, resultando:
Adaptado por	Jean Franco Príncipe Acuña
Unidades de información	Beneficiarias (os) del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires
	Estructura 1 - 8 (ítems)
	Proceso 9 - 19 (ítems)
Organización	Resultado 20- 31 (ítems)

Guía de entrevista focal

“Entrevista para personal de atención”

Propósito: tiene como objetivo conocer e identificar las dificultades y limitaciones que condicionan la calidad del servicio del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, mediante una entrevista directa, a partir de ello se podrá registrar sus aportes para elaborar estrategias de mejora de la calidad del servicio que se ofrece.

Dirigido: Al Coordinador y personal de atención del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires.

1. ¿Según su experiencia y su apreciación como personal de atención, cuáles serían las razones y/o factores, que vienen condicionando la calidad del servicio Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, respecto a la dimensión de estructura?
2. ¿Según su experiencia y su apreciación como personal de atención, cuáles serían las razones y/o factores, que vienen condicionando la calidad del servicio Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, respecto a la dimensión de procedimiento?
3. ¿Según su experiencia y su apreciación como personal de atención, cuáles serían las razones y/o factores, que vienen condicionando la calidad del servicio Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, respecto a la dimensión de resultado?

Anexo 3: Validez y confiabilidad del instrumento

Matriz 1 de validación del instrumento

Título: Propuesta para mejorar la calidad del servicio del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2021

MATRIZ DE VALIDACIÓN

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo esta Ud. frente a la calidad del servicio que ofrece el CEM, respecto a los siguientes aspectos?		OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
ESTRUCTURA	Infraestructura y Mobiliario	1	Las oficinas de los servicios del CEM se encuentran limpias, ordenadas e iluminadas.					X		X		X		X		
		2	El CEM cuenta con suficiente mobiliario.					X		X		X		X		
		3	Los mobiliarios de los servicios del CEM son cómodos.					X		X		X		X		
		4	Los servicios higiénicos del CEM se encuentran a disposición del usuario					X		X		X		X		
	Organización	5	El organigrama del CEM se encuentra visible para su conocimiento.					X		X		X		X		
		6	El flujograma, los carteles, avisos, señalizaciones son adecuados para orientar a los usuarios del CEM.					X		X		X		X		
	Recursos Humanos	7	Los profesionales de atención del CEM son suficientes.					X		X		X		X		
	Recursos Materiales	8	Los materiales necesarios para su atención, se encuentran disponibles en el CEM.					X		X		X		X		
PROCEDIMIENTO	Normas y Protocolos	9	Fue atendido inmediatamente a su llegada al CEM.					X		X		X		X		
		10	El personal orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención en los servicios del CEM.					X		X		X		X		
		11	Su atención se realiza de acuerdo a la urgencia de su problema y/o atención preferencial en los servicios del CEM.					X		X		X		X		
		12	Su atención se realiza de acuerdo al orden de llegada y/o respetando su programación en los servicios del CEM.					X		X		X		X		

RESULTADO	Relaciones Interpersonales	13	El personal del CEM que brinda el servicio, lo hace de forma organizada y coordinada al momento de su atención.					X		X		X		
		14	El personal del CEM, realiza un trabajo en equipo al momento de su atención.					X		X		X		
		15	El personal del CEM, brinda un trato amable, respetuoso y paciente.					X		X		X		
	Actitud del Personal	16	El personal del CEM, muestra interés para solucionar su problema.					X		X		X		
		17	El personal del CEM, le brinda seguridad y confianza al momento de su atención.					X		X		X		
	Habilidad y Destreza del Personal	18	El personal del CEM, muestra tener conocimiento, experiencia y manejo del problema al momento de su atención.					X		X		X		
		19	El personal del CEM que lo atiende, le brinda el tiempo necesario para contestar preguntas, aclarar dudas e inquietudes sobre su problema.					X		X		X		
		20	El personal del CEM, brinda confidencialidad en su atención.					X		X		X		
	Cumplimiento del Procedimiento	21	El personal del CEM, respeta sus costumbres durante su atención.					X		X		X		<i>Costumbres culturales</i>
		22	El personal del CEM, deriva oportunamente a otras instituciones para solucionar otros problemas.					X		X		X		
		23	El problema por el cual usted fue atendido en el CEM, se ha resuelto o ha mejorado.					X		X		X		
	Solución del Problema	24	El personal del CEM, contribuyó en que su problema se haya resuelto o haya mejorado.					X		X		X		
		25	El servicio que se le brindó en el CEM, fue rápido y oportuno.					X		X		X		
Conocimiento Sobre su Problema	26	Usted comprendió la explicación que el personal del CEM, le brindó sobre su problema.					X		X		X			
	27	Usted comprendió la explicación que el personal del CEM, le brindó sobre la atención integral que recibió.					X		X		X		<i>Solo atención</i>	
	28	Usted comprendió la explicación que el personal del CEM, le brindó sobre el procedimiento y las medidas que debe tomar con respecto a su problema.					X		X		X			
Calidad Percibida	29	Usted siente que recibió un buen trato por el personal del CEM.					X		X		X			
	30	Usted siente que personal del CEM contribuyó en solucionar su problema.					X		X		X			
	31	Usted considera que el personal del CEM tuvo la capacidad de resolver su problema.					X		X		X			

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala Valorativa "Calidad del Servicio en los CEMs - CALISER-CEM"

OBJETIVO: Valorar el nivel de calidad del servicio de acuerdo a la percepción de los Beneficiarios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires.

DIRIGIDO A: Beneficiarios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Giraldo Mendoza, Omar Elvio

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración

VALORACIÓN:

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
----------------------	-------	---------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

Matriz 2 de validación del instrumento

Título: Propuesta para mejorar la calidad del servicio del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2021

MATRIZ DE VALIDACIÓN

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS		OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
ESTRUCTURA	Infraestructura y Mobiliario	1	Las oficinas de los servicios del CEM se encuentran limpias, ordenadas e iluminadas.					X		X		X		X		
		2	El CEM cuenta con suficiente mobiliario.					X		X		X		X		
		3	Los mobiliarios de los servicios del CEM son cómodos.					X		X		X		X		
		4	Los servicios higiénicos del CEM se encuentran a disposición del usuario					X		X		X		X		
	Organización	5	El organigrama del CEM se encuentra visible para su conocimiento.					X		X		X		X		
		6	El flujograma, los carteles, avisos, señalizaciones son adecuados para orientar a los usuarios del CEM.					X		X		X		X		
	Recursos Humanos	7	Los profesionales de atención del CEM son suficientes.					X		X		X		X		
	Recursos Materiales	8	Los materiales necesarios para su atención, se encuentran disponibles en el CEM.					X		X		X		X		
PROCEDIMIENTOS	Normas y Protocolos	9	Fue atendido inmediatamente a su llegada al CEM.					X		X		X		X		
		10	El personal orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención en los servicios del CEM.					X		X		X		X		
		11	Su atención se realiza de acuerdo a la urgencia de su problema y/o atención preferencial en los servicios del CEM.					X		X		X		X		
		12	Su atención se realiza de acuerdo al orden de llegada y/o respetando su programación en los servicios del CEM.					X		X		X		X		

RESULTADO	Relaciones Interpersonales	13	El personal del CEM que brinda el servicio, lo hace de forma organizada y coordinada al momento de su atención.					X		X		X		
		14	El personal del CEM, realiza un trabajo en equipo al momento de su atención.					X		X		X		
	Actitud del Personal	15	El personal del CEM, brinda un trato amable, respetuoso y paciente.					X		X		X		
		16	El personal del CEM, muestra interés para solucionar su problema.					X		X		X		
	Habilidad y Destreza del Personal	17	El personal del CEM, le brinda seguridad y confianza al momento de su atención.					X		X		X		
		18	El personal del CEM, muestra tener conocimiento, experiencia y manejo del problema al momento de su atención.					X		X		X		
		19	El personal del CEM que lo atiende, le brinda el tiempo necesario para contestar preguntas, aclarar dudas e inquietudes sobre su problema.					X		X		X		
	Cumplimiento del Procedimiento	20	El personal del CEM, brinda confidencialidad en su atención.					x		X		X		Utiliza un sinónimo como Privacidad, será mejor entendido por la población objetivo.
		21	El personal del CEM, respeta sus costumbres durante su atención.					X		X		X		
		22	El personal del CEM, deriva oportunamente a otras instituciones para solucionar otros problemas.					X		X		X		
	Solución del Problema	23	El problema por el cual usted fue atendido en el CEM, se ha resuelto o ha mejorado.					X		X		X		
		24	El personal del CEM, contribuyó en que su problema se haya resuelto o haya mejorado.					X		X		X		
	Conocimiento Sobre su Problema	25	El servicio que se le brindó en el CEM, fue rápido y oportuno.					X		X		X		
		26	Usted comprendió la explicación que el personal del CEM, le brindó sobre su problema.					X		X		X		
		27	Usted comprendió la explicación que el personal del CEM, le brindó sobre la atención integral que recibió.					X		X		X		
		28	Usted comprendió la explicación que el personal del CEM, le brindó sobre el procedimiento y las medidas que debe tomar con respecto a su problema.					X		X		X		
	Calidad Percibida	29	Usted siente que recibió un buen trato por el personal del CEM.					X		X		X		
		30	Usted siente que personal del CEM contribuyó en solucionar su problema.					X		X		X		
		31	Usted considera que el personal del CEM tuvo la capacidad de resolver su problema.					X		X		X		

Constancias de validación del instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala Valorativa "Calidad del Servicio en los CEMs - CALISER-CEM"

OBJETIVO: Valorar el nivel de calidad del servicio de acuerdo a la percepción de los Beneficiarios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires.

DIRIGIDO A: Beneficiarios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Príncipe Acuña, Odaliz

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister en Negocios Internacionales.

VALORACIÓN:

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
-----------	------------------	---------	------	----------



Odaliz Príncipe Acuña
FICHA N° 99724
PETROBRU S.A.

FIRMA DEL EVALUADOR

Matriz de datos de la muestra de estudio piloto para la confiabilidad del instrumento

N°	DIM1 ESTRUCTURA								DIM 2 PROCEDIMIENTO											DIM 3 RESULTADO											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
3	1	1	1	1	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3
6	2	3	4	1	1	2	3	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	2	2
7	3	4	4	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	1	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	1	2	1	1	1	3	4	3	4	4	1	1
9	4	4	4	1	1	1	2	1	4	1	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	1	3	4	4	2	2	2	3	4	2
10	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	1	2	2	2	2	4	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	2	2	1	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3

Fiabilidad

Alfa de Cronbach Número de elementos

0.91

16

Interpretación: en la tabla se observa que el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,91, lo que implica que el instrumentos es altamente confiable.

Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

N =	Población de beneficiarias y beneficiarios atendidos Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires.	238
α =	Alfa (Máximo error tipo I)	0,050
1- α/2 =	Nivel de Confianza	0,975
Z (1- α/2) =	Z de (1-α/2)	1,960
p =	Prevalencia de la enfermedad	0,500
q =	Complemento de p	0,500
d =	Precisión	0,050
n=	Tamaño de la muestra	147.19

Fuente: Dr. José Supo, medico bioestadística

Anexo 05: Constancia de autorización para la realización del estudio



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio
de la Mujer

Programa Nacional
Aurora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 13 de Julio del 2021

NOTA N° D000491-2021-MIMP-AURORA-SISEGC



Firmado digitalmente por CHAU
PASCO Brenda Susana FAU
20512007411 ac6
Coordinador(A) (A)
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.07.2021 15:45:32 -05:00

Señora

MARIA ANTONIETA EGOAVIL MAYORCA

DIRECTORA

UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACION

Presente.-

ASUNTO : Se solicita se brinde las facilidades para que pueda acceder a información y aplicar un instrumento de recolección de datos a usuarias atendidas en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Sectorial Buenos Aires.

REFERENCIA : Carta s/n de Jean Franco Principe Acuña (02JUL2021)
EXP. 2021-0010042

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y en mérito al asunto y documento de la referencia, se remite el Informe N° D000013-2021-MIMP-AURORA-SISEGC-MCR, que la suscrita encuentra conforme y mediante el cual la SISEGC emite opinión técnica Favorable al pedido de autorización para aplicación de instrumentos de recolección de datos a usuarias atendidas en el CEM en Comisaría Sectorial Buenos Aires – Nuevo Chimbote, en el marco de investigación de tesis del estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Jean Franco Principe Acuña, el mismo que se sugiere correr traslado a la Dirección Ejecutiva, a fin de brindar respuesta al interesado con copia a la UAT para conocimiento y fines; para cuyo efecto, adjunto la propuesta de nota para su suscripción de considerarlo pertinente.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

BRENDA SUSANA CHAU PASCO

COORDINADOR/A (a)

SUBUNIDAD DE INFORMACION, SEGUIMIENTO,
EVALUACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO



BICENTENARIO
PERÚ 2021

N° Exp : 2021-0010042

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.aurora.gob.pe:8181/validadorDocumental> y clave: ZBCJV3VBCP/td

www.gob.pe/aurora
Jr. Gamara 616
Lima - Perú
T: (511) 419-7260



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Vice-Ministerio de la Mujer

Programa Nacional Aurora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Firmado digitalmente por ROSARIO
EGGAVIL MAYORCA
DNI: 70204177
Código Postal: 15001
Fecha: 21/07/2021 10:07:04 -05:00

Lima, 21 de Julio del 2021

OFICIO N° D000037-2021-MIMP-AURORA-UPPM

Señor

JEAN FRANCO PRINCIPE ACUÑA

jeanfrancoprincipe@gmail.com

Presente.-

ASUNTO : Se solicita se brinde las facilidades para que pueda acceder a información y aplicar un instrumento de recolección de datos a usuarias atendidas en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Sectorial Buenos Aires.

REFERENCIA : Carta s/n de Jean Franco Principe Acuña (02JUL2021)
EXP. 2021-0010042

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención a lo solicitado con el documento de la referencia, se remite la Nota N° D000491-2021-MIMP-AURORA-SISEGC, la misma que contiene el Informe N° D000013-2021-MIMP-AURORA-SISEGC-MCR, a través del cual la Subunidad de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión del Conocimiento de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Programa Nacional AURORA, da respuesta a su solicitud para su conocimiento y fines correspondientes.

Hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
MARIA ANTONIETA EGGAVIL MAYORCA
DIRECTORA
UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y
MODERNIZACION



BICENTENARIO
PERÚ 2021

N° Exp.: 2021-0010042

Este es una copia electrónica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, aplicando lo dispuesto por el Art. 20 de D.S. 075-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://regLaurora.gob.pe/WEB/validadorDocumento/> y clave: [7YLDQANMEM0q](https://regLaurora.gob.pe/WEB/validadorDocumento/)

www.gob.pe/aurora
Av. Coronel B11
Lima - Perú
T: (011) 411-1944

Anexo 06: Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad del servicio

Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad del servicio del CEM Comisaria Sectorial Buenos Aires – Nuevo Chimbote, 2021.

Nº	SEXO	EDAD	Gra. Inst.	Est. Civil	Estructura		Proceso		Resultado		TOTAL	
					P	N	P	N	P	N	P	N
1	M	31	SU	S	32	MB	44	MB	48	MB	124	MB
2	M	25	SU	C	23	B	39	MB	43	MB	105	MB
3	M	35	SE	S	14	M	43	MB	44	MB	101	MB
4	M	31	SU	C	21	B	34	MB	40	MB	95	MB
5	M	55	SE	S	23	B	42	MB	36	B	101	MB
6	H	33	SE	C	19	B	35	MB	32	B	86	B
7	M	28	SE	S	21	B	44	MB	45	MB	110	MB
8	M	59	PRI	V	15	M	35	MB	26	B	76	B
9	H	19	SU	S	18	B	34	MB	35	B	87	B
10	M	49	PRI	C	23	B	40	MB	42	MB	105	MB
11	M	20	SU	S	32	MB	44	MB	47	MB	123	MB
12	M	59	PRI	S	32	MB	44	MB	48	MB	124	MB
13	M	30	SE	S	32	MB	44	MB	48	MB	124	MB
14	M	21	SU	S	25	MB	44	MB	47	MB	116	MB
15	M	24	SE	S	16	M	42	MB	47	MB	105	MB
16	M	39	SE	S	23	B	42	MB	41	MB	106	MB
17	M	28	SE	S	27	MB	42	MB	46	MB	115	MB
18	M	40	SE	C	22	B	33	B	30	B	85	B
19	M	48	SE	S	25	MB	38	MB	38	MB	101	MB
20	M	20	SE	S	25	MB	33	B	36	B	94	MB
21	M	22	SU	C	24	B	38	MB	40	MB	102	MB
22	M	40	SU	C	22	B	37	MB	47	MB	106	MB
23	M	38	SU	S	22	B	33	B	36	B	91	B
24	M	29	SE	S	25	MB	43	MB	43	MB	111	MB
25	M	42	SE	S	29	MB	44	MB	48	MB	121	MB
26	M	25	SU	S	23	B	35	MB	36	B	94	MB
27	M	35	SU	S	19	B	44	MB	45	MB	108	MB
28	M	21	SE	S	32	MB	41	MB	48	MB	121	MB
29	M	35	SE	S	21	B	34	MB	38	MB	93	B
30	M	47	SE	S	17	B	24	B	25	B	66	B
31	M	21	SU	S	22	B	38	MB	42	MB	102	MB
32	M	26	SE	S	21	B	30	B	28	B	79	B
33	M	51	SE	S	21	B	22	M	26	B	69	B
34	H	59	PRI	S	21	B	23	B	24	M	68	B
35	M	25	SE	S	16	M	27	B	27	B	70	B
36	M	27	SE	S	23	B	34	MB	37	MB	94	MB
37	M	28	SU	C	24	B	35	MB	38	MB	97	MB
38	M	33	SE	S	23	B	30	B	33	B	86	B
39	M	19	SU	S	17	B	26	B	25	B	68	B
40	H	38	SE	C	16	M	27	B	23	M	66	B
41	M	51	PRI	C	20	B	43	MB	45	MB	108	MB
42	M	48	PRI	S	23	B	33	B	36	B	92	B
43	M	40	SE	C	24	B	43	MB	45	MB	112	MB

44	M	29	SE	S	21	B	32	B	37	MB	90	B
45	M	32	SU	S	30	MB	42	MB	48	MB	120	MB
46	M	20	SU	S	32	MB	44	MB	45	MB	121	MB
47	H	33	SU	D	17	B	24	B	21	M	62	M
48	M	34	SE	C	19	B	27	B	30	B	76	B
49	M	56	PRI	D	20	B	29	B	35	B	84	B
50	M	40	PRI	S	14	M	27	B	27	B	68	B
51	H	33	SU	S	32	MB	44	MB	48	MB	124	MB
52	M	27	SE	S	18	B	33	B	35	B	86	B
53	M	59	SN	S	25	MB	42	MB	48	MB	115	MB
54	M	46	SN	S	17	B	24	B	30	B	71	B
55	M	42	SE	S	18	B	31	B	35	B	84	B
56	M	55	PRI	V	25	MB	32	B	36	B	93	B
57	M	36	SE	S	16	M	30	B	36	B	82	B
58	M	58	PRI	S	22	B	30	B	36	B	88	B
59	M	37	SE	S	16	M	27	B	35	B	78	B
60	M	47	SE	D	17	B	32	B	38	MB	87	B
61	M	30	SU	S	17	B	23	B	24	M	64	B
62	M	46	SE	S	14	M	31	B	35	B	80	B
63	M	47	SE	S	15	M	25	B	32	B	72	B
64	M	36	SE	S	16	M	33	B	36	B	85	B
65	M	48	SE	S	17	B	23	B	23	M	63	B
66	M	49	SE	S	17	B	28	B	35	B	80	B
67	M	53	SE	S	17	B	33	B	36	B	86	B
68	M	56	PRI	S	18	B	33	B	40	MB	91	B
69	M	42	SE	S	18	B	27	B	36	B	81	B
70	M	37	SE	S	17	B	33	B	36	B	86	B
71	M	55	PRI	C	16	M	32	B	34	B	82	B
72	M	44	SE	S	16	M	31	B	36	B	83	B
73	M	37	SE	S	18	B	27	B	35	B	80	B
74	M	37	SU	S	20	B	33	B	36	B	89	B
75	M	52	SE	S	16	M	33	B	36	B	85	B
76	M	28	SE	S	22	B	34	MB	38	MB	94	MB
77	M	41	SE	S	17	B	33	B	36	B	86	B
78	M	34	SE	S	16	M	23	B	25	B	64	B
79	M	50	SE	S	21	B	32	B	37	MB	90	B
80	M	36	SE	S	22	B	33	B	36	B	91	B
81	M	26	SU	S	22	B	32	B	36	B	90	B
82	M	41	SE	C	21	B	33	B	37	MB	91	B
83	M	47	SE	S	23	B	40	MB	46	MB	109	MB
84	M	55	SU	C	13	M	11	M	12	M	36	M
85	M	60	PRI	V	23	B	34	MB	39	MB	96	MB
86	M	39	SE	S	21	B	33	B	36	B	90	B
87	M	33	SU	C	15	M	33	B	38	MB	86	B
88	M	34	SE	S	21	B	30	B	35	B	86	B
89	M	34	SE	S	26	MB	36	MB	36	B	98	MB
90	H	25	SU	S	22	B	32	B	36	B	90	B
91	M	41	SE	S	31	MB	42	MB	48	MB	121	MB
92	M	30	SU	S	32	MB	43	MB	48	MB	123	MB
93	M	39	SE	S	19	B	22	M	33	B	74	B
94	M	27	SE	S	18	B	32	B	36	B	86	B
95	M	27	SU	S	30	MB	44	MB	44	MB	118	MB

96	H	60	SE	C	22	B	33	B	38	MB	93	B
97	M	40	SU	C	26	MB	33	B	36	B	95	MB
98	M	41	SU	S	20	B	24	B	25	B	69	B
99	M	30	SU	S	21	B	33	B	38	MB	92	B
100	M	27	SU	S	26	MB	41	MB	48	MB	115	MB
101	M	47	SE	D	17	B	27	B	34	B	78	B
102	H	60	SU	C	30	MB	36	MB	39	MB	105	MB
103	M	18	SU	S	23	B	44	MB	46	MB	113	MB
104	H	36	SE	C	15	M	28	B	35	B	78	B
105	M	22	SU	S	12	M	24	B	27	B	63	B
106	H	24	SU	S	23	B	25	B	32	B	80	B
107	M	31	SE	S	25	MB	42	MB	47	MB	114	MB
108	M	25	SU	S	14	M	37	MB	43	MB	94	MB
109	H	57	SU	V	8	MM	21	M	18	M	47	M
110	M	33	SE	C	20	B	27	B	32	B	79	B
111	M	41	PRI	S	19	B	23	B	27	B	69	B
112	M	22	SE	S	16	M	26	B	30	B	72	B
113	M	46	SN	C	20	B	44	MB	48	MB	112	MB
114	M	51	PRI	V	19	B	35	MB	36	B	90	B
115	H	60	SN	S	24	B	34	MB	42	MB	100	MB
116	M	39	SE	C	23	B	29	B	36	B	88	B
117	M	46	PRI	S	19	B	40	MB	35	B	94	MB

Fuente. Resultados de la aplicación de la escala valorativa: “Calidad del servicio en los CEMS” CALISER-CEM a los beneficiarios del CEM Comisaría Sectorial Buenos Aires - Nuevo Chimbote, 2021.

Niveles e intervalos de puntuación de la variable de estudio

Variable	Intervalos	Niveles
Calidad del Servicio	121 - 124	Muy buena
	93 - 120	Buena
	62 - 92	Mala
	31 - 61	Muy Mala

Niveles e intervalos de puntuaciones según las dimensiones

Dimensión	Intervalos	Niveles
Estructura	29-32	Muy buena
	24-28	Buena
	16-23	Mala
	8-15	Muy mala
Proceso	41-44	Muy buena
	33-40	Buena
	22-32	Mala
	11-21	Muy mala
Resultado	48-45	Muy buena
	36-44	Buena
	24-35	Mala
	12-23	Muy mala

Niveles e intervalos de puntuaciones según los indicadores de cada dimensión.

Dimensión	Indicador	Niveles			
		Muy buena	Buena	Mala	Muy mala
Estructura	Infraestructura y mobiliario	15-16	12-14	8-11	4-7
	Organización	8	6-7	4-5	2-3
	Recursos humanos	4	3	2	1
	Recursos materiales	4	3	2	1
Proceso	Normas y protocolos	15-16	12-14	8-11	4-7
	Relaciones interpersonales	8	6-7	4-5	2-3
	Actitud del personal de atención	8	6-7	4-5	2-3
	Habilidades y destrezas del personal de atención	11-12	9-10	6-8	3-5
Resultado	Cumplimiento de procedimientos	11-12	9-10	6-8	3-5
	Solución del problema	8	6-7	4-5	2-3
	Conocimiento sobre su problema	15-16	12-14	8-11	4-7
	Calidad percibida	11-12	9-10	6-8	3-5

Anexo 07. Matriz de categorización de la información recogida a través de la guía de entrevista focal

Descripción del grupo focal (Grabaciones y Anotaciones)		Unidades de análisis	Categorías emergentes
¿Según su experiencia y su apreciación como personal de atención, cuáles serían las razones y/o factores, que vienen condicionando la calidad del servicio Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, respecto a la dimensión de estructura?			
Infraestructura y mobiliario	<p>V.1. Entiendo que tenemos una cantidad adecuada de sillas para los usuarios y hay cierto orden y bueno ahora que se hace limpieza permanentemente</p> <p>V.2. Las sillas están sucias, se ven bastante deterioradas, aparte que los servicios higiénicos no están dispuestos al público</p> <p>V.3. Yo estoy de acuerdo, las sillas son suficientes, sin embargo, debo aclarar que, en cierto modo, no tienen las condiciones adecuadas, están sucias, algunas rotas, los ambientes pocas veces los encuentro aseados y generalmente presentan un desorden</p> <p>V.4. Algunos usuarios me han comentado que se les niega el uso de los servicios higiénicos, como lo comenta el compañero, las oficinas siempre muestran desorden y falta de aseo</p>	<p>Sillas deterioradas</p> <p>SS. HH. no dispuesto para los usuarios</p>	<p>Falta de mantenimiento del mobiliario Sillas</p> <p>Disponer la construcción de SS.HH. higiénicos para usuarios</p>
Organización	<p>V.1. No se encuentran en el servicio</p> <p>V.2. No hay</p> <p>V.3. Nunca los vi, ni sé que tenemos esa información</p> <p>V.4. Desde que llegue, no supe que fue de esa información, si hubo o no, no estoy enterado</p>	<p>Flujograma y organigrama no se encuentran visibles</p>	<p>Implementar Flujograma y organigrama que sea visible y entendible por el usuario</p>
Recursos humanos	<p>V.1. Yo creo que si nos damos abasto</p> <p>V.2. En algunos servicios, es necesario tener más profesionales, para disminuir la carga laboral y una mejor atención al usuario</p> <p>V.3. En algunas ocasiones he tenido que avanzar con la atención o reprogramarla por la cantidad de usuarios que llevan al servicio, es necesario un mayor número de profesionales por servicio</p> <p>V.4. Definitivamente la falta de profesionales en los equipos de atención se nota, entiendo que se deba a que somos uno de los CEMs con mayor demanda, sin embargo también tengo que aclarar que siempre se han atendido los casos, con la cantidad de profesionales que tenemos</p>	<p>Falta de especialistas</p>	<p>Necesidad de especialistas de atención en los diferentes servicios</p>
Recursos materiales	<p>V.1. No tengo de que quejarme, el Programa no escatima en los gastos para que tengamos los materiales que son necesarios</p> <p>V.2. Si hay suficiente material de escritorio y demás</p> <p>V.3. Entiendo que los materiales son comprados en una librería local, sin embargo, creo que le falta una mejor implementación y con materiales que sean de mejor calidad</p> <p>V.4. Todos los meses, se hace la compra de materiales, y son entregados a cada profesional equitativamente para el desempeño de sus actividades</p>		
¿Según su experiencia y su apreciación como personal de atención, cuáles serían las razones y/o factores, que vienen condicionando la calidad del servicio Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, respecto a la dimensión de procedimiento?			<p>Capacitación a personal de atención sobre las normas y los protocolos de atención</p>
Normas y protocolos	<p>V.1. Todos tenemos claro la atención preferencial, además de la disposición de explicar a los usuarios sobre el procedimiento a seguir</p> <p>V.2. Conocemos de qué manera proceder ante cada caso, sin embargo, hay usuarios que no entienden y es algo tedioso aclararles esta situación, sin que se ofusquen o reaccionen inadecuadamente y también hay profesionales no tienen la menor idea de donde están parados</p> <p>V.3. Con respecto a la atención el procedimiento es claro, sin embargo, hay discordancias con algunos profesionales con respecto a algunos procedimientos, porque no tienen claro o jamás han revisado los protocolos</p> <p>V.4. A todos los profesionales les llega un protocolo institucional, como las diferentes directivas y las leyes con respecto a la atención que se brinda en el sector público, sin embargo muchos de ellos no leen y no revisan estos protocolos, y hay un desconocimiento en la atención</p>	<p>Desconocimiento de las normas y protocolos de atención</p>	<p>Fortalecimiento de capacidades para trabajo en equipo.</p> <p>Personal interesado y empático con el usuario</p>

Relaciones interpersonales	<p>V.1. En todo lugar hay diferencias entre los profesionales, pero cuando se trata de las atenciones, siempre hay consenso y un trato cordial.</p> <p>V.2. Algunos profesionales muestran incomodidad, al momento de hacer alguna recomendación o se les hace alguna aclaración con respecto a las atenciones</p> <p>V.3. Entiendo que a nadie le guste que le digan que hacer o cómo hacerlo, sin embargo, el trabajo en equipo, implica eso, el que haya una unión y que todos se apoyen entre sí, al margen de que uno sea mejor o tenga mayor conocimiento del tema, pero claramente hay algunas inconformidades en a la hora de llegar a acuerdos en la atención</p> <p>V.4. Cada profesional tiene un perfil propio, es muy complicado trabajar con ellos, los conflictos entre el personal siempre está presente y más cuando de asumir un caso se trata, las diferencias y el poco conocimiento de algunos profesiones afecta directamente en su relación con los demás profesionales</p>	Dificultades en el trabajo en equipo	Personal comprometido
Actitud del personal de atención	<p>V.1. He visto en algunas ocasiones un trato inadecuado a los usuarios, se les grita, a veces se les contradice, o se les reprograma sin razón aparente</p> <p>V.2. En algunas ocasiones he sentido que se les ha faltado el respeto a los usuarios, he tenido un conflicto por esta situación con un compañero de trabajo</p> <p>V.3. Entiendo que es por la carga del trabajo, algunos profesionales no lidian muy bien con sus emociones y esto los hace actuar de manera equivoca ante los usuarios</p> <p>V.4. Lamento decirlo, no hay una actitud positiva de algunos profesionales con respecto a la atención que se les brinda a los usuarios, pedirles documentos que no es necesario para la atención, solo con intención de dilatar el tiempo, levantarles la voz cuando no comprenden lo que se les dice, ignorarlos y dejarlos esperando cuando hablan por teléfono por razones personales en horario de atención, un desinterés en la atención al usuario y ayudarlo con su problema</p>	<p>Desinterés y poco apoyo del personal en la atención a los usuarios.</p> <p>Personal poco comprometido</p>	
Habilidades y destrezas del personal de atención	<p>V.1. De que muestran conocimiento del tema, creo que todos los profesionales, salvo bajo algunos casos que son bastante complejos, sin embargo, se agencian en solucionar el problema del usuario</p> <p>V.2. Por lo menos en mi servicio, con mis colegas experiencia hay, conocimiento del tema también, en que se solucione y se haga lo que se tiene que hacer, si se hace</p> <p>V.3. Creo que todos han demostrado conocer del tema, son buenos profesionales nadie niega eso, sin embargo, creo que más que destrezas y habilidades, es necesario mostrar empatía y cierta humanidad</p> <p>V.4. Entiendo que cada profesional tiene su forma de trabajo, y han demostrado conocimiento del tema y hasta el momento hemos atendido con profesionalismo y con experticia en cada caso que se ha presentado.</p>		
¿Según su experiencia y su apreciación como personal de atención, cuáles serían las razones y/o factores, que vienen condicionando la calidad del servicio Centro Emergencia Mujer Comisaria Sectorial Buenos Aires, respecto a la dimensión de resultado?			Implementar y fortalecer la articulación de redes institucionales
Cumplimiento de procedimientos	<p>V.1. Es parte del protocolo, todos lo cumplen</p> <p>V.2. El procedimiento de por si se cumple con las atenciones que se brinda, ahora que se den correctamente ya es otra historia</p> <p>V.3. Creo que todos los profesionales cumplen con lo que les corresponde, salvo algunos que flaquean en algunas acciones como las derivaciones a otras instituciones, no hay un consenso</p> <p>V.4. De acuerdo al registro y a lo que se envía a la sede, todos cumplen como corresponden, no puedo asegurar pero creo que algunos profesionales si se toman en serio su trabajo y cumplen no solo para llenar papeles, sino porque les importan los usuarios</p>	Falta de articulación con redes institucionales	Deficiente capacitación al personal y una actualización permanente

Solución del problema	<p>V.1. De por si con la denuncia el problema está resuelto, que nosotros contribuyamos en que se solucionen, bueno eso depende de los equipos de atención algunos sí y otros no.</p> <p>V.2. Todos conocen el tipo de usuarias que atendemos, así que de por sí ya sabemos cuál es su situación actual, de que contribuyamos en su recuperación y en que mejor su situación va depender del seguimiento y de la estrategia de atención de cada profesional</p> <p>V.3. En general se soluciona, y todos los profesionales sabemos que depende de nuestra atención y el plan de intervención, así que todos lo cumplen, unos mejor que otros, pero al final, los resultados son los esperados.</p> <p>V.4. Los profesionales conocen de que trata el trabajo, hasta donde se la mayoría de los profesionales cumplen con ese trabajo, entiendo que en el tema de atención, todos cumplen con lo que corresponde</p>	Personal poco capacitado y desactualizado	
Conocimiento sobre su problema	<p>V.1. Todos demuestran tener dominio del tema, sin embargo, debo añadir que de acuerdo a las capacitaciones que se ofrece por la entidad carecen de metodología.</p> <p>V.2. Para poder desenvolverse en el día a día en el trabajo es necesario conocer con respecto a los problemas de los beneficiarios, y lamentablemente las capacitaciones que se nos ofrece, son bastante genéricas.</p> <p>V.3. En general los aspectos generales son bien abordados y se demuestra conocimiento, sin embargo, debo aclarar que en aspectos más específicos si hay una limitación y probablemente se deba a la no preparación y a que no hay una supervisión adecuada de los servicios, y la capacitación es irrisoria.</p> <p>V.4. Después de que los profesionales ingresan al Programa Nacional AURORA, se desconoce sus conocimientos o los nuevos conocimientos que se adquieren, esto preocupa teniendo en cuenta que el marco legal, se va actualizando constantemente</p>		
Calidad percibida	<p>V.1. Algunos usuarios están conformes con la atención solo por la simpatía que le muestran algunos profesionales y no por lo que realmente se hace en las atenciones</p> <p>V.2. Entiéndase que trabajamos con población vulnerable y que más de lo que ellos quieran que hagamos por ellos es importante también centrarse en lo que de verdad necesitan de nosotros y es ahí el problema que se presentan con los usuarios, su incomodidad</p> <p>V.3. Puedo comprender porque los usuarios sienten que se les ha brindado una atención adecuada, cuando a veces ni eso se llega a completar, por su condición de, por la atención que se le presta y debido a que son escuchadas, ello no implica una atención correcta, creo que muchos de los profesionales no brindan una atención como debe ser</p> <p>V.4. Los profesionales brindan una atención adecuada, y esto refleja en los resultados de la encuesta, hay mucho que mejorar, pero todo lo que se hace en el CEM es lo correcto y dentro de lo que está estipulado</p>		